

Vtiger CRM 5.4.0

Vtiger CRM 5.4.0



Indice

1. Vtiger CRM	Pagina 4
1.1. Que es Vtiger	Pagina 4
1.2. Características.....	Pagina 4
2. Configuración y Requisitos de Instalación	Pagina 5
2.1. Configuración Php recomendable	Pagina 5
2.2. Configuración Mysql recomendable	Pagina 6
2.3. Control de permisos	Pagina 6
2.4. Configuración del Virtual Host	Pagina 8
2.5. Creación de la Base de Datos	Pagina 9
2.6. Manual de Instalación.....	Pagina 10
3. Primeros Pasos.....	Pagina 13
3.1. Creación y configuración de Usuarios	Pagina 13
3.2. Privilegios de acceso.....	Pagina 14
4. Configuración de Correo entrante y saliente.....	Pagina 15
5. Ingreso de Datos en el CRM.....	Pagina 18
5.1. Información del cliente.....	Pagina 18
5.2. Creación de Cuentas, Contactos, Pre-Contactos.....	Pagina 18
5.3. Importación y exportación de Datos.....	Pagina 19
5.4. Configuración del proceso de Importación.....	Pagina 23
5.5. Uso de filtros y Herramientas de búsqueda.....	Pagina 25
6. La Atención al Cliente.....	Pagina 27
6.1. Configuración del Portal Cliente.....	Pagina 28
7. Gestión de Marketing.....	Pagina 36
7.1. Creación de Campañas	Pagina 36
7.2. Incorporación de Clientes a Campañas existentes.....	Pagina 37
7.3. Configuración de Plantillas de Correos	Pagina 39
7.4. Mailings. Instalación y Configuración del Plugin de Office.....	Pagina 40
7.5. Formularios Web para Captación de Clientes.....	Pagina 45

8. Gestión Comercial.....	Pagina 50
8.1.Pre-Contactos.....	Pagina 50
8.2. Oportunidades.....	Pagina 52
8.3. Presupuestos.....	Pagina 55
8.4. Ordenes de Venta y Compra.....	Pagina 56
8.5. Facturas.....	Pagina 58
8.6. Catalogo de Productos y Servicios.....	Pagina 59
8.7. Lista de Precios y Tarifas.....	Pagina 61
9. Administración del CRM.....	Pagina 62
9.1. Configuración de Ajustes.....	Pagina 62
9.2. Personalización de Módulos.....	Pagina 64
9.3. Configuración de Listas desplegables.....	Pagina 65
9.4. Herramienta de Control de Duplicados.....	Pagina 66
10. Webgrafia.....	Pagina 67

Vtiger CRM 5.4.0

1. Vtiger CRM

1.1 Que es Vtiger.

Vtiger CRM es una aplicación de Código Abierto que permite administrar las relaciones con los clientes, para maximizar las ventas y mejorar el servicio al cliente. Está construido sobre las tecnologías de Apache, PHP y MySQL.

1.2. Características

- Automatización de Ventas.
- Servicio de Atención y Soporte a Clientes.
- Automatización de Marketing
- Automatización Comercial
- Gestión de Inventario.
- Gestión de seguridad.
- Personalización de productos.
- Gestión de Correo electrónico a través de interfaz HTTP.
- Componentes adicionales (plugins):

- o Soporte para Microsoft Office,

- o Portal para clientes, formularios y mucho más.

2. Configuración y Requisitos de Instalación

2.1. Configuración Php recomendable

Ruta del archivo php.ini

`/opt/bitnami/php/etc/php.ini`

Las siguientes líneas deben tener las características que se detallan:

`allow_call_time_pass_reference = on`

`error_reporting = E_WARNING & ~E_NOTICE`

`safe_mode = off`

`display_errors = on`

`file_uploads = on`

`max_execution_time = 600`

`memory_limit = 64M`

`log_errors = off`

`output_buffering = on`

`register_globals = off`

`short_open_tag = On`

2.2. Configuración Mysql recomendable

Ruta del archivo my.cnf:

`/opt/bitnami/mysql/my.cnf`

```
[mysql]  
default-character-set=utf8
```

```
[mysqladmin]  
user=root
```

```
[mysqld]  
basedir=/opt/bitnami/mysql  
default-character-set=utf8  
character-set-server=UTF8  
collation-server=utf8_general_ci  
datadir=/opt/bitnami/mysql/data  
port=3306  
socket=/opt/bitnami/mysql/tmp/mysql.sock  
tmpdir=/opt/bitnami/mysql/tmp
```

2.3. Control de permisos

La instalación se realizara en la carpeta **/opt/bitnami/apps/**

Podemos obtener el archivo de instalación mediante wget con la dirección de la descarga de la pagina de Vtiger, o copiando el instalador (ligeramente-5.4.0.tar.gz) mediante Winscp en nuestra maquina virtual.

Se descomprime el fichero de instalación

ta xzvf vtigercrm-5.4.0.tar.gz

Se asigna de forma recursiva la carpeta vtigercrm al usuario y grupo apache y se asignan los siguientes permisos para proceso de instalacion

Ruta de la carpeta vtigercrm:

/opt/bitnami/apps/vtigercrm

chown -R www-data:www-data vtigercrm
chmod -R 775 vtigercrm

El usuario y grupo necesitara permisos de lectura y escritura sobre los siguientes archivos y carpetas

- config.inc.php
- tabdata.php
- install.php
- parent_tabdata.php
- cache
- cache/images/
- cache/import/
- storage/
- install/
- user_privileges/
- Smarty/cache/
- Smarty/templates_c/
- modules/Emails/templates/
- modules/
- cron/modules/
- test/vtlib/
- backup/
- Smarty/templates/modules/
- test/wordtemplatedownload/
- test/product/
- test/user/
- test/contact/
- test/logo/

- logs/
- modules/Webmails/tmp/

Después de la instalación se podrá mejorar la seguridad colocando los siguientes permisos:

Directorios: 755

Archivos: 644

2.4. Configuración del Virtual Host

Configuramos un virtual host con los datos de nuestro dominio vtiger

Lo haremos en /opt/bitnami/apps/vtigercrm/conf/

nano vtigercrm.conf

Alias /vtigercrm/ "/opt/bitnami/apps/vtigercrm/"

Alias /vtigercrm "/opt/bitnami/apps/vtigercrm"

<VirtualHost *:80>

ServerAdmin gabriela.carrizo@eusa.es

ServerName vtigercrm.es

ServerAlias *.vtigercrm.es

DocumentRoot /opt/bitnami/apps/vtigercrm

<Directory />

Options FollowSymLinks

AllowOverride None

</Directory>

<Directory /opt/bitnami/apps/vtigercrm/>

Options Indexes FollowSymLinks MultiViews

AllowOverride All

Order allow,deny

allow from all

</Directory>

</VirtualHost>

Agregamos en el archivo de configuración de Apache (httpd.conf) la siguiente ruta correspondiente al virtual host creado

`/opt/bitnami/apache2/conf/httpd.conf`

la línea a agregar es la siguiente

`Include "/opt/bitnami/apps/vtigercrm/conf/vtigercrm.conf"`

2.5. Creación de la Base de Datos

Creamos la base de datos desde la consola de linux. Ingresamos de la siguiente forma:

`mysql -u root -p`

Se nos pedirá la contraseña definida para MYSQL = bitnami

Creamos nuestra base de datos definiendo el cotejamiento que tendrá.

`CREATE DATABASE vtigerdata DEFAULT CHARACTER SET utf8 DEFAULT COLLATE utf8_general_ci;`

Salimos de MYSQL mediante la orden = quit.

Reinicio de los servicios

Es muy importante después de trabajar con archivos de configuración el reinicio de los servicios para que tengan efecto los cambios

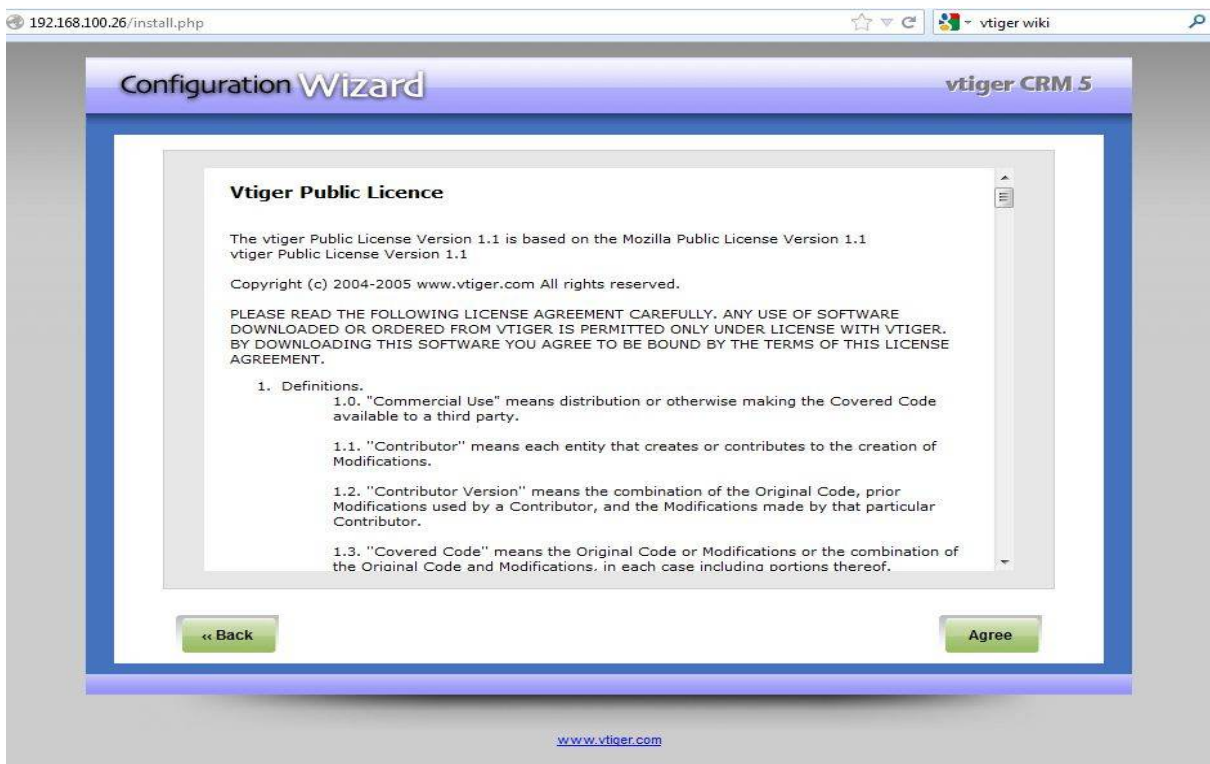
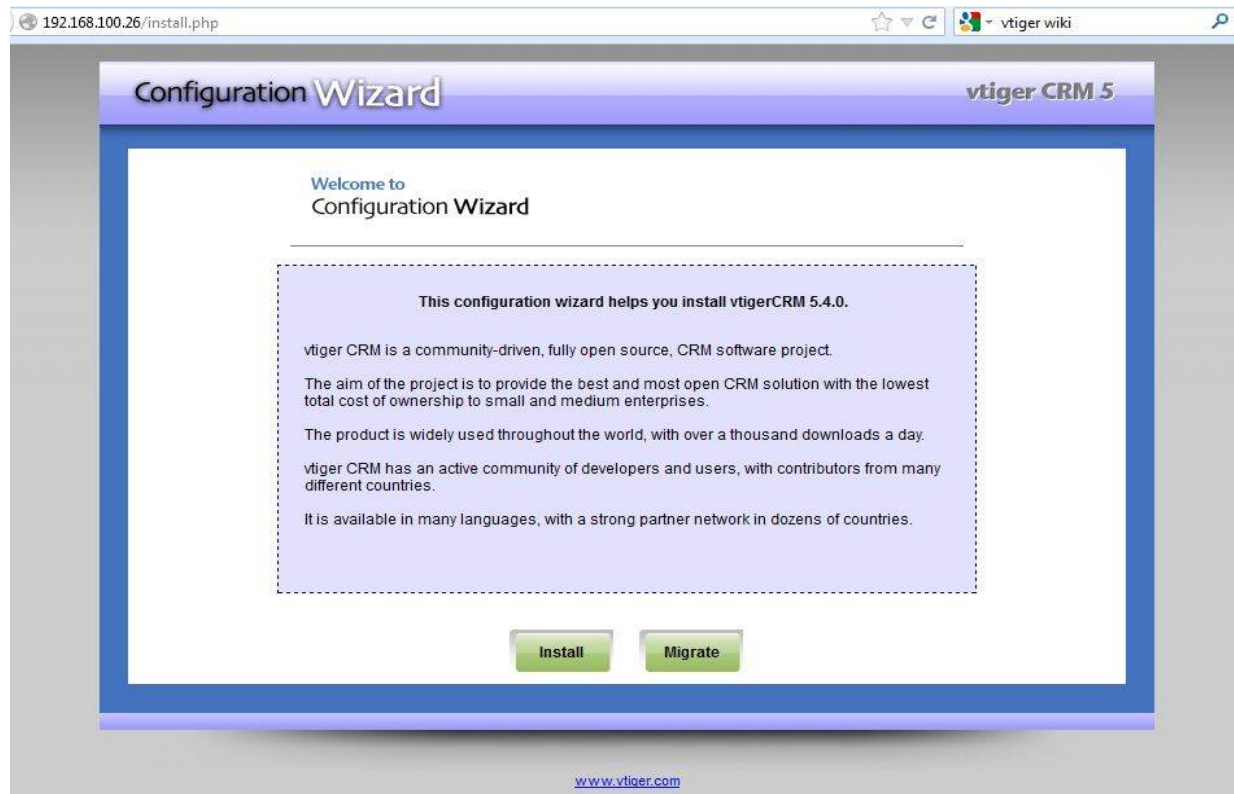
Ruta del script **`ctlscript.sh`** encargado de arranque y detención de servicios PHP, APACHE y MYSQL.

`/opt/bitnami/ctlscript.sh`






<code>./ctlscript restart</code>	→ Reinicia Todos los servicios
<code>./ctlscript restart apache2</code>	→ Reinicia solo apache
<code>./ctlscript restart mysql</code>	→ Reinicia solo mysql

Vtiger CRM 5.4.0

2.6. Manual de Instalación.



Vtiger CRM 5.4.0

192.168.100.26/install.php     vtiger wiki 

Configuration Wizard

vtiger CRM 5

System Configuration

Database Information

Database Type ^{*} MySQL

Host Name ^{*} localhost [More...](#)

User Name ^{*} root

Password ^{*}

Database Name ^{*} vtigerdata

☐ Create Database (Will drop if the database exists)

☒ Populate database with demo data

CRM Configuration

URL ^{*} http://192.168.100.26

Currency Name ^{*} Euro(€)




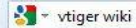

User Configuration

Username admin

Password ^{*}

Email ^{*} gabriela.carrizo@eusa.es

[« Back](#) [Next »](#)

192.168.100.26/install.php     vtiger wiki 

Configuration Wizard

vtiger CRM 5

Pre Installation Check

[Check Again](#)

PHP version >= 5.2	5.3.6
IMAP Support	Yes
Zlib Support	Yes
GD graphics library	Yes
Database Extension	Yes

Recommended PHP Settings:
Your PHP directives have the Recommended values

[« Back](#) [Next »](#)

www.vtiger.com

En esta pantalla se nos pedirá los datos de la Base de Datos con la que vamos a trabajar, nombre del usuario y contraseña para acceder a Mysql y nombre de usuario y contraseña de acceso al CRM.

Datos de la Base de datos: usuario: root, contraseña: bitnami

Datos de acceso al sistema CRM: usuario admin, contraseña: admin.

Vtiger CRM 5.4.0

Configuration Wizard

vtiger CRM 5

Confirm Configuration Settings

Database Configuration

Database Type	mysql
Database Name	vtiger_db
Database UTF-8 Support	Enabled More Information

Site Configuration

URL	http://vtigercrm.es
Default Charset	UTF-8
Currency Name	Euro(€)

User Configuration

Username	admin
Email	gabriela.carrizo@eusa.es

« Change

Next »

www.vtiger.com

Configuration Wizard

vtiger CRM 5

Configuration Completed

vtigercrm-5.4.0 is all set to go!

Getting Started:

You can start using your CRM now.

- Your login page: <http://vtigercrm.es>.
- Please log in using the "admin" user name and the password you entered in step 3/4.
- To add more users, please visit the Settings page.

Recommended Steps:

It is important that you complete the following steps

- Do not forget to set the outgoing email server (setup accessible from Settings->Outgoing Server)
- Setup 'Backup Server' so that your CRM data and files are archived to another location on a daily basis
- Rename htaccess.txt file to .htaccess to control public file access. [More Information](#)

Documentation And Tutorial

- Documentation including User Manual can be found at <http://wiki.vtiger.com>
- Video Tutorials are available at <http://youtube.com/vtigercrm>

We aim to be - simply the best. We welcome your feedback.

- Talk to us at [forums](#)
- Discuss with us at [blogs](#)
- Drop us an email to feedback@vtiger.com

- Your install.php file has been renamed to 122954554850cee408292208.86201348install.php.txt.
- Your install folder too has been renamed to 122954554850cee408292208.86201348install.

Finish

3. Primeros Pasos.

Tras identificarnos, podremos ver la pagina de inicio, la que nos permitirá desde la parte superior tener acceso a las diferentes áreas y trabajar con el CRM.



3.1 Creación y configuración de usuarios.

En el área de login, la opción Mis preferencias nos permitirá modificar los datos del usuario.


El sistema se asegura de que los usuarios puedan ejecutar ciertas operaciones otorgando distintos privilegios.

Esta pantalla nos permite gestionar el rol otorgado al usuario, este campo solo puede ser modificado por el administrador. Cada usuario podrá modificar su contraseña, modificar el correo electrónico, añadir una firma para utilizar en los correos electrónicos, la opción cliente de Email interno al estar seleccionada permite utilizar el correo interno del CRM, en caso de estar desactivado, se utilizaría el programa de correo electrónico instalado en el ordenador.

También los usuarios pueden ser miembros de grupos, mostrándose aquí la relación, solo los administradores pueden cambiar la pertenencia a grupos.

Aquí se puede consultar también el historial de accesos al Sistema.

Vtiger CRM 5.4.0

**Mis Preferencias**
Ver detalles del Usuario "Administrator"

[Ver Auditoria de Usuarios](#) [Editar](#)

1. Usuario Login y Rol

Usuario	admin	Admin	on
Contraseña	Cambiar Contraseña	Email	gabriela.carrizo@eusa.es
Estatus	Activo	Nombre	
Apellidos	Administrator	Vista de Pre-Contactos predeterminada	Hoy
Rol	CEO	Vista de Calendario predeterminada	Esta semana

2. Configuración Moneda

Moneda	Euro : €	Digit Grouping Pattern	123.456.789 Guardar Cancelar
Decimal Separator	.	Digit Grouping Separator	,
Symbol Placement	\$1.0		

3. Más Información

Cargo		Fax	
Departamento		Email (Otro)	
Tel. Oficina		Email Secundario	
Tel. Móvil		Informa a	
Tel. Particular		Tel. Directo	
Formato de Fecha	yyyy-mm-dd	Firma	
Documentos		Cliente de Email Interno	yes
Zona Horaria	(UTC) Coordinated Universal Time, Greenwich Mean Time	Apariencia	softed
Idioma	ES Spanish		

3.2. Privilegios de acceso

Los privilegios de acceso son introducidos por el Administrador al configurar el sistema. Están disponibles los distintos privilegios.

- **Usar módulos del CRM**
- **Ver datos en módulos**
- **Editar o cambiar datos en módulos**
- **Borrar datos en módulos**
- **Importar o exportar datos en módulos**

Vtiger CRM 5.4.0

Definir privilegios para <Administrator>
Use las opciones de abajo para determinar los privilegios








Renombrar Editar

Privilegios Globales

☒ **Ver todo**
Permitir "Administrator" ver toda la información / módulos de vtiger CRM

☒ **Usar todo**
Permitir "Administrator" editar toda la información / módulos de vtiger CRM

Establecer Privilegios para cada módulo

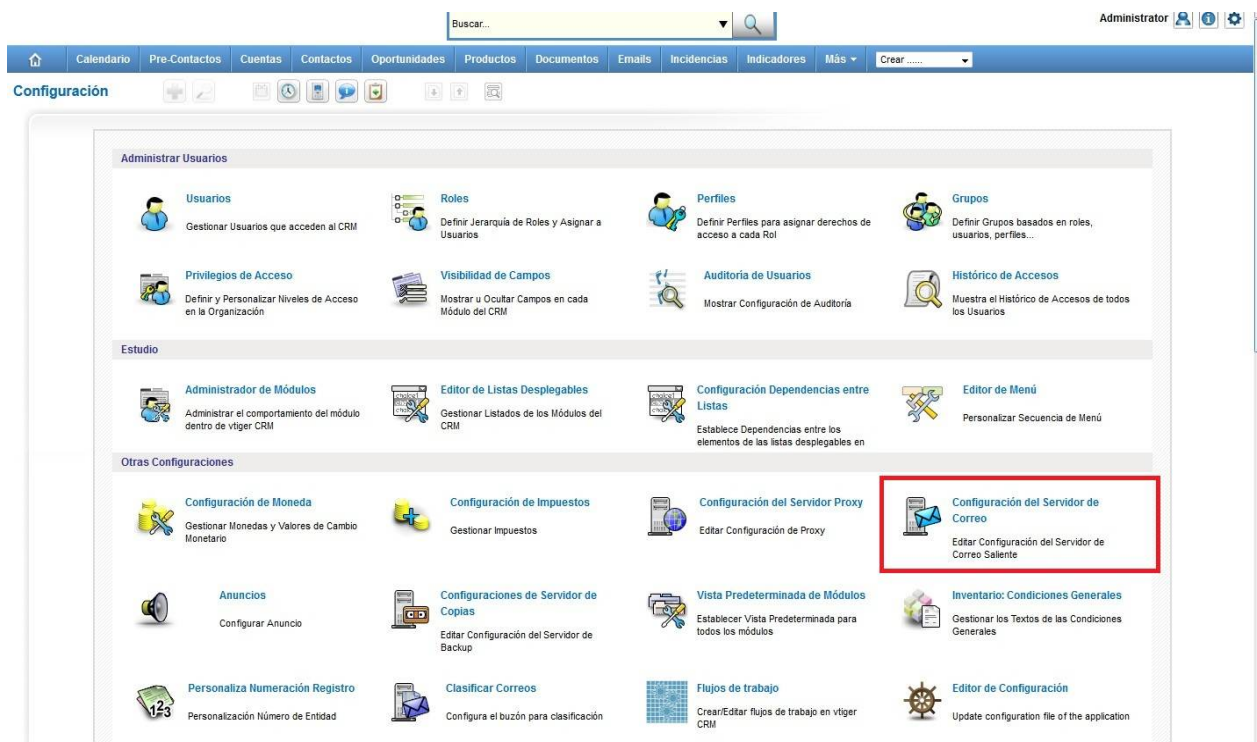
módulos para mostrar		Editar Permisos			Configuración de campos y herramientas
		Crear/Editar	Ver	Borrar	
<input checked="" type="checkbox"/>	Indicadores				
<input checked="" type="checkbox"/>	Oportunidades	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Contactos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Cuentas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Pre-Contactos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Documentos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Calendario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Emails				

4. Configuración de Correo entrante y saliente.

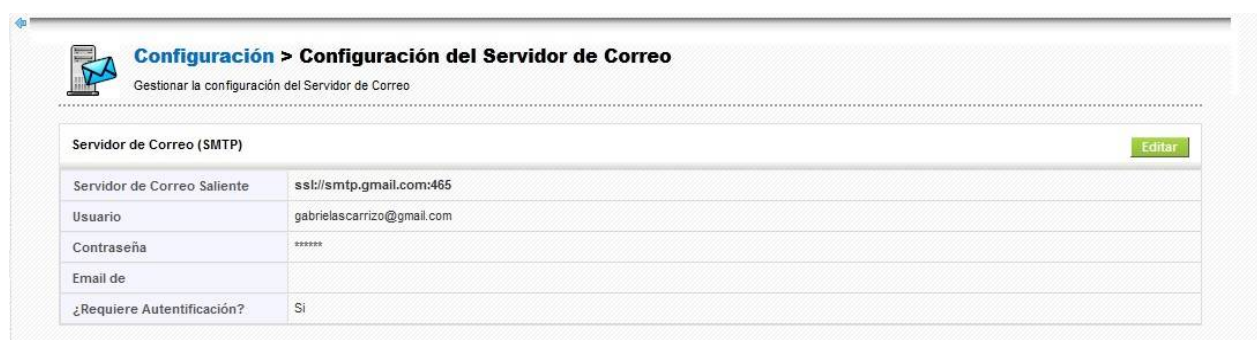
Vtiger envía mensajes de correo electrónico automáticamente en todo momento, tal como eventos de calendario, notificaciones, mensajes generados por el flujo de trabajo, y así sucesivamente. Para que esto funcione correctamente, tendremos que configurar las opciones de servidor saliente en la sección Configuración.

En la configuración del CRM seleccionaremos la opción Configuración del Servidor de Correo para poder configurar el correo saliente.

Vtiger CRM 5.4.0

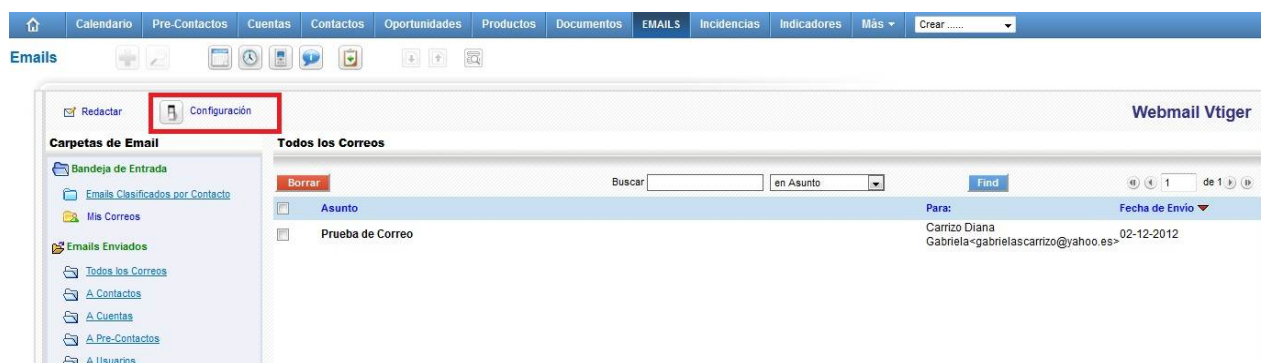


En este caso lo configuraremos con Gmail como correo saliente. Para configurar con el correo interno de la empresa, solicitar los datos al administrador.

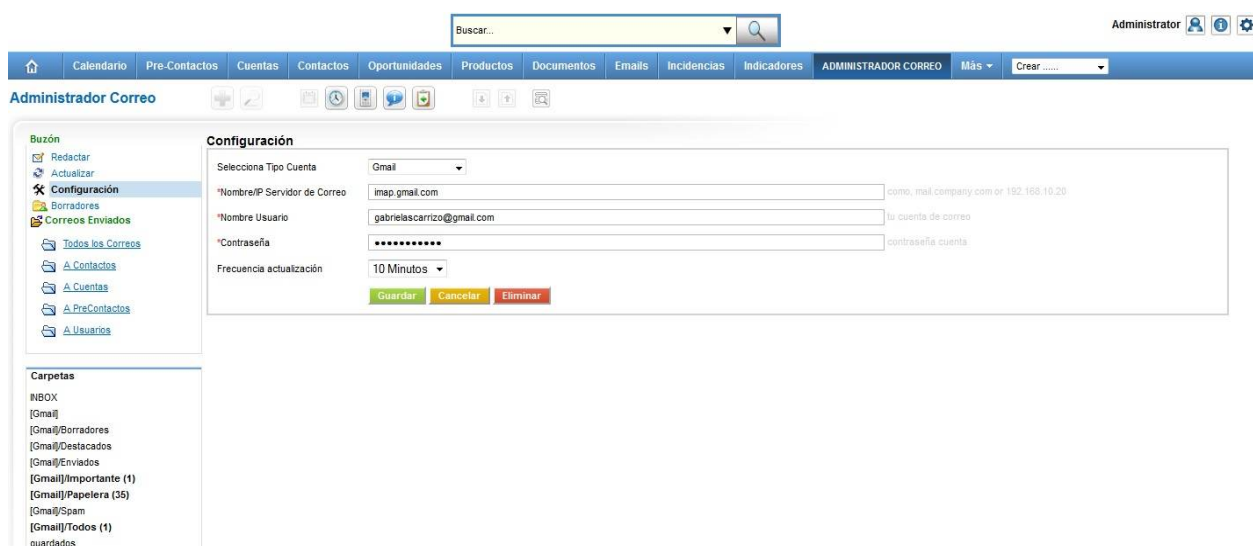


Para la configuración del servidor Imap, en la opción Email del menú principal, seleccionaremos la opción configuración:

Vtiger CRM 5.4.0



Completamos los datos de la siguiente forma



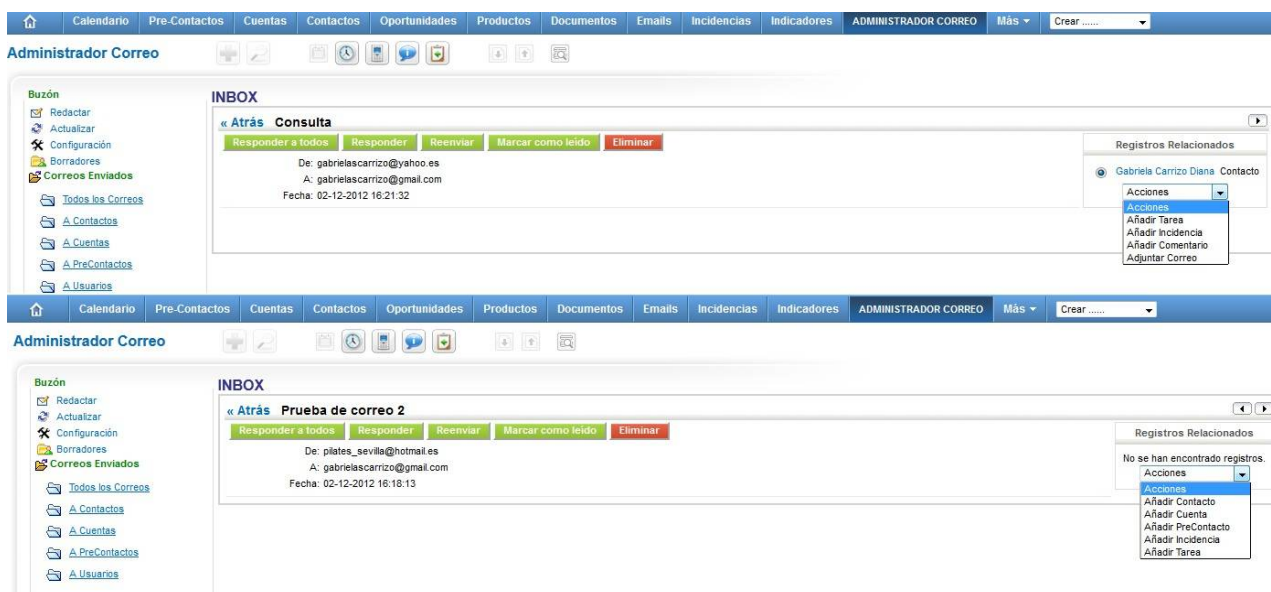
Puede tardar unos minutos, vtiger cargará todo el correo en nuestra bandeja de entrada. También podremos ver todas las carpetas de la cuenta IMAP seleccionada.

El correo entrante permite identificar usuarios definidos en el CRM.

NOTA:

- Si un correo entrante pertenece a un usuario no definido previamente en el sistema, se dará la opción de agregarlo como cuenta, pre contacto, contacto.
- Si ya está definido, permitirá asignarle una nueva tarea, incidencia, comentario.

Vtiger CRM 5.4.0



5. Ingreso de Datos en el CRM

5.1. Información del cliente.

El CRM ofrece la introducción de distinta clase de información para estos tres tipos de contactos, incluso relacionarlos con los distintos procesos de venta: oportunidades, presupuestos, ordenes de venta, facturas, incluso el proceso de pos-venta (soporte)

5.2. Creación de Cuentas, Contactos, Pre-Contactos

Las Cuentas, Contactos y pre contactos, se pueden crear de forma individual mediante la opción crear cuenta, la herramienta de creación rápida, o bien importándolos mediante archivos csv.

Las cuentas permite gestionar en listas desplegadas actividad y tipo de empresa. Los campos de estos módulos se pueden personalizar a necesidad de la empresa.

En la pestaña Mas información podremos ver toda la actividad de la cuenta relacionada con otros módulos, agregar incidencias, contactos, campañas.

De igual forma podemos ver la actividad relacionada en Contactos.

Vtiger CRM 5.4.0

Cuentas

Creando Nuevo Cuenta

Cuenta Información

Guardar Cancelar

Información de la Cuenta

*Nombre de la Cuenta		Núm. Cuenta	GEN-AUTO AL GUARDAR
Página Web		Teléfono	
Ticker de bolsa		Fax	
Miembro de		Tel. Alternativo	
Empleados		Email	
Email (Alternativo)		Accionistas	
Actividad		Importancia	
Tipo		CF	
No Enviar Emails		Facturación Anual (€)	0
*Asignado a	Usuario Grupo	Notificar al Propietario	
	Administrator		

Información de la Dirección

Copiar Envío a Factura Copiar Factura a Envío

Dirección (Factura)		Dirección (Envío)	
Apdo. de Correos (Factura)		Apdo. de Correos (Envío)	
Población (Factura)		Población (Envío)	
Provincia (Factura)		Provincia (Envío)	
Código Postal (Factura)		Código Postal (Envío)	
País (Factura)		País (Envío)	

Calendario Pre-Contactos Cuentas Contactos Oportunidades Productos Documentos Emails Incidencias Indicadores Más

Cuentas

Creando Nuevo Cuenta

Cuenta Información

Guardar Cancelar

Información de la Cuenta

*Nombre de la Cuenta		Núm. Cuenta	GEN-AUTO AL GUARDAR
Página Web		Teléfono	
Ticker de bolsa		Fax	

Importar Cuentas

Crear

- Crear
- Nuevo Cuenta
- Nuevo Recurso
- Nuevo Tarea
- Nuevo Campaña
- Nuevo Comentario
- Nuevo Contacto
- Nuevo Documento
- Nuevo Evento
- Nuevo Ticket
- Nuevo Pre-Contacto
- Nuevo Potencial
- Nuevo Tarifa
- Nuevo Producto
- Nuevo Proyecto
- Nuevo Hilo
- Nuevo Actividad
- Nuevo Contrato de Servicio
- Nuevo Servicio
- Nuevo Proveedor

5.3. Importación y exportación de Datos

Importación de Datos

Esta opción nos permitirá importar datos en nuestro CRM mediante un fichero csv, solamente se acepta este formato y el que el archivo tenga cabecera ayuda en el procesamiento de los datos.

Creamos un archivo csv.

Podemos hacer una exportación primero para saber con que campos tenemos que trabajar.

Vtiger CRM 5.4.0

Nombre de la Cuenta																	
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	
1	Nombre de la Cuenta	Núm. Cuenta	Página Web	Teléfono	Ticker de bolsa	Fax	Miembro de	Tel. Alternativo	Empleados	Email	Email (Alternativo)	Accionistas	Actividad	Importancia	Tipo	CIF	No
2	tiger	ACC1	www.tiger.com	(789) 917-2571					0				Banking				0
3	t3M Invest A/S	ACC2	www.t3minvesta/s.com	(991) 341-0309					0				-None-				0
4	EDFG Group Limited	ACC3	www.edfgrouplimited.com	(289) 414-5176					0				Banking				0
5	tigerCRM Inc	ACC4	www.tigercrminc.com	(349) 477-3198					0				Engineering				0
6	X-CED INC 99	ACC5	www.x-cedinc99.com	(116) 987-6194					0				Other				0
7	demotiger	ACC6	www.demotiger.com	(927) 389-7592					0				Media				0
8	usable.tiger	ACC7	www.usable.tiger.com	(886) 476-2887					0				Energy				0
9	gooduvtiger	ACC8	www.gooduvtiger.com	(866) 230-0297					0				Finance				0
10	vtigeruser	ACC9	www.vtigeruser.com	(744) 748-9734					0				Finance				0
11	samplevtiger	ACC10	www.samplevtiger.com	(215) 417-0411					0				-None-				0
12	gooduvtiger	ACC14	www.gooduvtiger.com	(866) 230-0297					0				Finance	-None-	-None-		0
13	vtigeruser	ACC15	www.vtigeruser.com	(744) 748-9734					0				Finance	-None-	-None-		0
14	samplevtiger	ACC16	www.samplevtiger.com	(215) 417-0411					0				-None-	-None-	-None-		0
15																	

Seleccionamos la opción importar

192.168.1.1/index.php?module=Accounts&action=index

tussam yahoo hotmail facebook

Cámara Sevilla

Buscar...

Administrador

Inicio Calendario Pre-Contactos CUENTAS Contactos Oportunidades Productos Documentos Emails Incidencias Indicadores Más Crear

uentas

Importar Exportar

Buscar
i a Avanzada

Buscar por En Núm. Cuenta

Buscar Ahora

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Mostrando Registros 1 - 13 de 13

Filtros: Todos Crear Filtro | Editar | Borrar

Eliminar	Edición Masiva	Enviar un Email	Exportador de Email	Enviar SMS					
Núm. Cuenta	Nombre de la Cuenta	Población (Factura)	Página Web	Teléfono	Asignado a	Acción			
ACC1	vtiger	San Francisco	www.vtiger.com	(789) 917-2571	Administrador	editar borrar			
ACC2	t3M Invest A/S	San Mateo	www.t3minvesta/s.com	(991) 341-0309	Administrador	editar borrar			
ACC3	EDFG Group Limited	San Jose	www.edfggrouplimited.com	(289) 414-5178	Administrador	editar borrar			
ACC4	vtigerCRM Inc	San Jose	www.vtigercrm.com	(349) 477-3198	Administrador	editar borrar			
ACC5	X-CED INC 99	San Francisco	www.x-cedinc99.com	(116) 987-6194	Administrador	editar borrar			
ACC6	demovtiger	Sunnyvale	www.demovtiger.com	(927) 389-7592	Administrador	editar borrar			
ACC7	usable-vtiger	Sunnyvale	www.usable-vtiger.com	(806) 476-2887	Administrador	editar borrar			
ACC8	goodulvtiger	San Francisco	www.goodulvtiger.com	(866) 230-0297	Administrador	editar borrar			
ACC9	vtigeruser	San Francisco	www.vtigeruser.com	(744) 748-9734	Administrador	editar borrar			
ACC10	samplevtiger	San Mateo	www.samplevtiger.com	(215) 417-0411	Administrador	editar borrar			
ACC14	goodulvtiger	San Francisco	www.goodulvtiger.com	(866) 230-0297	Administrador	editar borrar			
ACC15	vtigeruser	San Francisco	www.vtigeruser.com	(744) 748-9734	Administrador	editar borrar			
ACC16	samplevtiger	San Mateo	www.samplevtiger.com	(215) 417-0411	Administrador	editar borrar			

Eliminar Edición Masiva Enviar un Email Exportador de Email Enviar SMS

Mostrando Registros 1 - 13 de 13

Crear plantillas de combinación de correo

Ubicamos el archivo creado anteriormente

192.168.1.15/index.php?module=Accounts&action=Import&step=1&return_module=Accounts&return_action=index&parenttab=Marketing

traductor google

tussam yahoo hotmail facebook

Cámara Sevilla

Buscar...

Administrator

Inicio

Calendario

Pre-Contactos

CUENTAS

Contactos

Oportunidades

Productos

Documentos

Emails

Incidencias

Indicadores

Más

Crear.....

Importar Cuentas

Step 1:

Select File

C:\Users\usuario\Desktop\Cuentas(3).csv

Examinar...

Supported File Type(s) : .CSV , VCF

Step 2:

Specify Format

File Type

CSV

Character Encoding

UTF-8

Delimiter

, (comma)

Has Header

☒

☐ Step 3:

Duplicate Record Handling (Select this option to enable and set duplicate merge criteria)

Siguiente

Cancelar

Vtiger CRM 5.4.0

También tenemos la posibilidad de manejar registros duplicados, mediante la selección de determinados criterios podremos omitir, sobrescribir, o combinar los datos a importar con los que se encuentran actualmente en nuestro CRM.

Importar Contactos

Step 1: Select File
Browse...
Supported File Type(s): .CSV, .VCF

Step 2: Specify Format
File Type: CSV
Character Encoding: UTF-8
Delimiter: , (comma)
Has Header: ☒

☒ **Step 3:** Duplicate Record Handling (Select this option to enable and set duplicate merge criteria)
Select how duplicate records should be handled: Skip
Select the matching fields to find duplicate records

Available Fields:
Saludo
Nombre
Id Contacto
Tel. Empresa
Apellidos
Tel. Móvil
Cuenta
Tel. Particular
Origen de Pre-Contacto
Tel. Directo

Fields to be matched on:
Nombre
Apellidos

Siguiete Cancelar

by vtiger CRM 5.4.0 © 2004-2012 vtiger.com | Leer Licencia | Política de Privacidad

Finalmente nos mostrará el resultado de la importación donde se nos permitirá: importar mas datos, ver los últimos datos importados, finalizar la operación e incluso deshacerla.

Importar Cuentas - Result

Total number of records imported	: 13 / 13
Number of records created	: 13
Number of records overwritten	: 0
Number of records skipped	: 0
Number of records merged	: 0
Total number of records failed	: 0 / 13

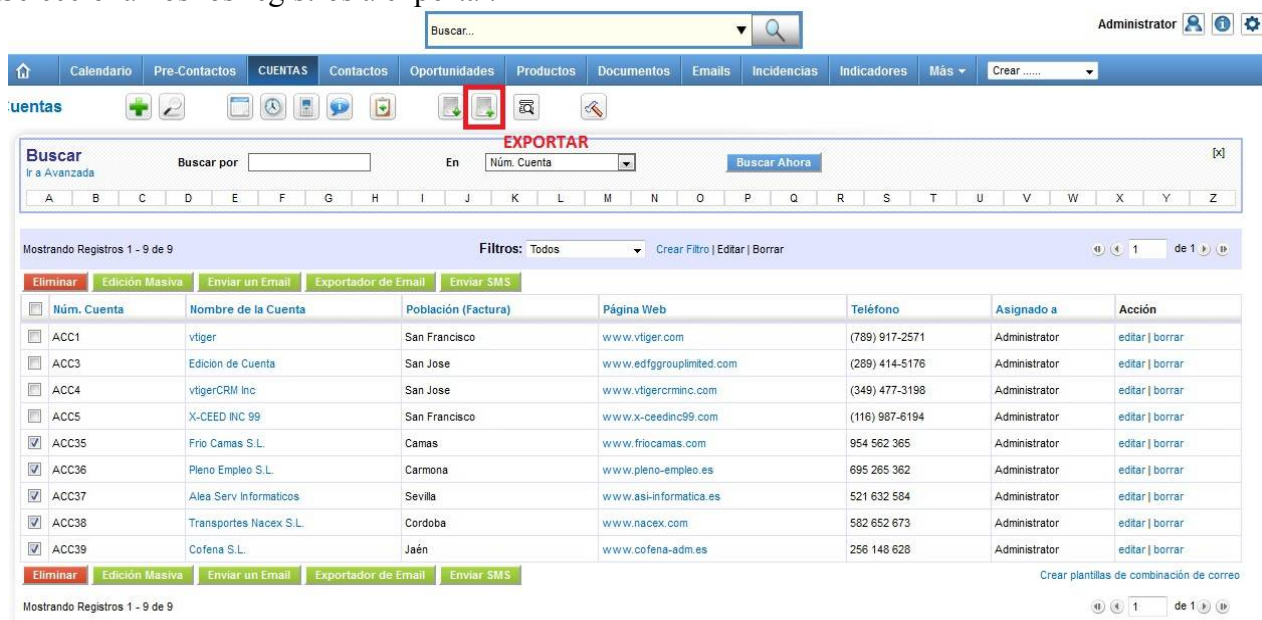
Import More Last Imported Records Undo Last Import Finish

Es importante tener en cuenta a la hora de importar datos.

- **Estructura de nuestra Base de Datos**
- **Comprobar la Importación de listas múltiples**
- **Dependencia de datos**
- **Combinación de datos**
- **Sobre escritura de datos**

Exportación de Datos

Seleccionamos los registros a exportar.

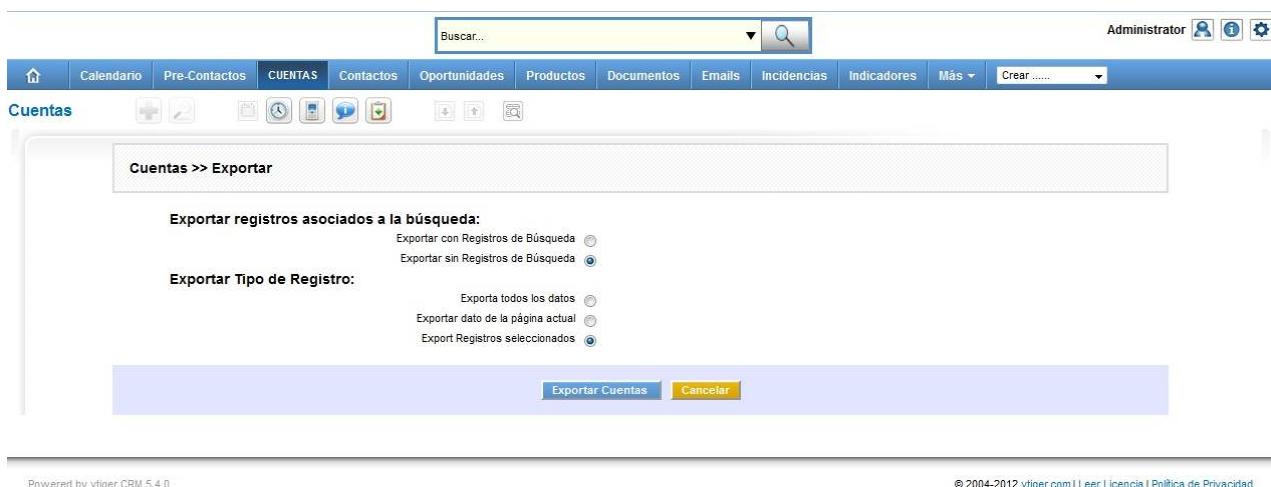


The screenshot shows the Vtiger CRM interface. At the top, there is a navigation bar with various modules. The 'EXPORTAR' button is highlighted in the top navigation bar. Below the navigation bar, there is a search bar and a table of accounts. The table has columns: Núm. Cuenta, Nombre de la Cuenta, Población (Factura), Página Web, Teléfono, Asignado a, and Acción. The table shows 9 records, with the first 4 unselected and the last 5 selected (checked). Below the table, there are buttons for 'Eliminar', 'Edición Masiva', 'Enviar un Email', 'Exportador de Email', and 'Enviar SMS'.

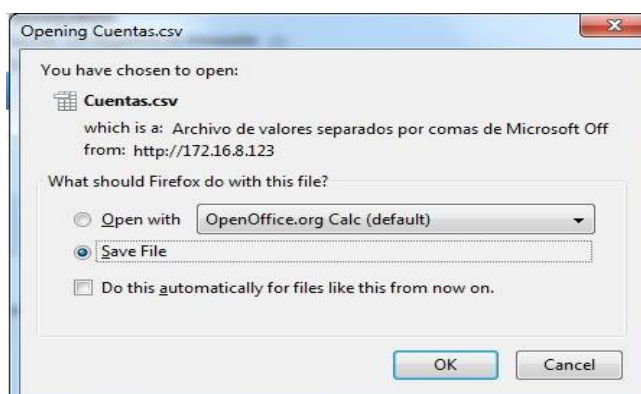
Núm. Cuenta	Nombre de la Cuenta	Población (Factura)	Página Web	Teléfono	Asignado a	Acción
ACC1	vtiger	San Francisco	www.vtiger.com	(789) 917-2571	Administrator	editar borrar
ACC3	Edicion de Cuenta	San Jose	www.edfggrouplimited.com	(289) 414-5176	Administrator	editar borrar
ACC4	vtigerCRM Inc	San Jose	www.vtigercrm.com	(349) 477-3198	Administrator	editar borrar
ACC5	X-CEED INC 99	San Francisco	www.x-ceedinc99.com	(116) 987-6194	Administrator	editar borrar
<input checked="" type="checkbox"/> ACC35	Frio Camas S.L.	Camas	www.friocamas.com	954 562 365	Administrator	editar borrar
<input checked="" type="checkbox"/> ACC36	Pleno Empleo S.L.	Carmona	www.pleno-empleo.es	695 265 362	Administrator	editar borrar
<input checked="" type="checkbox"/> ACC37	Alea Serv Informaticos	Sevilla	www.asi-informatica.es	521 632 584	Administrator	editar borrar
<input checked="" type="checkbox"/> ACC38	Transportes Nacex S.L.	Cordoba	www.nacex.com	582 652 673	Administrator	editar borrar
<input checked="" type="checkbox"/> ACC39	Cofena S.L.	Jaén	www.cofena-adm.es	256 148 628	Administrator	editar borrar

Pueden ser todos los datos, solo los seleccionados, o la página actualmente en pantalla.

Vtiger CRM 5.4.0



Se nos permitirá guardar o abrir el fichero.



5.4. Configuración del proceso de Importación

Debemos tener en cuenta la siguiente configuración para poder importar gran cantidad de registros

</opt/bitnami/apps/vtigercrm/modules/import/>

En el archivo **[config.inc](#)** asignamos los valores con los que queremos realizar la carga de datos.

Vtiger CRM 5.4.0

```
GNU nano 2.2.4      File: config.inc      Modified
<?php
/*+*****
 * The contents of this file are subject to the vtiger CRM Public License Version 1.0
 * ("License"); You may not use this file except in compliance with the License
 * The Original Code is: vtiger CRM Open Source
 * The Initial Developer of the Original Code is vtiger.
 * Portions created by vtiger are Copyright (C) vtiger.
 * All Rights Reserved.
******/

$ImportConfig = array(
    'importTypes' => array(
        'csv' => array('reader' => 'Import_CSV_Reader', 'classpath' => 'modules/Import/readers/CSVReader.php'),
        'vcf' => array('reader' => 'Import_VCard_Reader', 'classpath' => 'modules/Import/readers/VCardReader.php'),
        'default' => array('reader' => 'Import_File_Reader', 'classpath' => 'modules/Import/readers/FileReader.php')
    ),
    'userImportTablePrefix' => 'vtiger_import_',
    // Individual batch limit - Specified number of records will be imported at one shot and the cycle will repeat till all records are imported
    'importBatchLimit' => '5000',
    // Threshold record limit for immediate import. If record count is more than this, then the import is scheduled through cron job
    'immediateImportLimit' => '25000',
);

?>
```

ImportBatchLimit, mostrara pantallas de acuerdo a la cantidad de registros configurados, en el caso que muestra la imagen, mostrara pantallas cada 5000 registros importados.

ImmediateImportLimit permite configurar la cantidad de registros a importar en total.

También debemos tener en cuenta las siguientes líneas del archivo php.ini

</opt/bitnami/php/etc/php.ini>

upload_max_filesize = 10M

max_execution_time = 1800 (segundos) tiempo de ejecución del script

memory_limit = 128M (memoria que consume la ejecución del script)

También con las siguientes líneas del archivo config.inc.php de vtiger

</opt/bitnami/apps/vtigercrm/config.inc.php>

\$upload_max_filesize = 3000000 Kb (por defecto)

\$php_max_execution_time = 1800

Nota:

La carga de 10.000 registros ha demorado 15 minutos. La carga de 20000 registros ha demorado entre 40 y 50 minutos.

En algunas ocasiones se importaban mas registros de los colocados en el proceso de importación

5.5. Uso de filtros y Herramientas de búsqueda.

Filtros.

Vtiger permite crear vistas personalizadas de los distintos módulos en base a nuestras necesidades, teniendo en cuenta las siguientes condiciones:

- **Contenido de las columnas**
- **Intervalo de tiempo en que los datos han sido creados o modificados**
- **Operaciones lógicas AND y OR entre los datos almacenados**

Nota:

Solamente permite crear filtros con campos de un mismo modulo. Para crear vistas combinando campos de distintos módulos se utilizara la opción de crear informes.

Podemos crear filtros personalizados mediante la opción Crear filtro junto al campo Filtro. Rellenamos los datos obligatorios en la sección “Detalles”.

Seleccionamos las columnas que queremos que se vean en la vista.

También podemos definir nuestras propias reglas para filtrar los registros en la pestaña "Filtros avanzados". Guardamos los datos. Podemos también editar y borrar filtros ya existentes.

Buscar... Administrator

Calendario Pre-Contactos Cuentas Contactos Oportunidades Productos Documentos Emails Incidencias Indicadores PRESUPUESTOS Más Crear

Presupuestos

Buscar Ir a Avanzada Buscar por En No Presupuesto Buscar Ahora

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Mostrando Registros 1 - 4 de 4

Filtros: Todos Crear Filtro | Editar | Borrar

Eliminar Edición Masiva

No Presupuesto	Referencia	Estado del Presupuesto	Oportunidad	Nombre de la Cuenta	Total	Asignado a	Acción	
<input type="checkbox"/>	QUO1	Prod_Quote	Creado	usable-vtiger - 1000 units	samplevtiger	€160.00	Administrator	editar borrar
<input type="checkbox"/>	QUO2	Cont_Quote	Aceptado	usable-vtiger - 1000 units	vtigerCRM Inc	€160.00	Administrator	editar borrar
<input type="checkbox"/>	QUO3	SO_Quote	Enviado	usable-vtiger - 1000 units	vtiger	€160.00	Administrator	editar borrar
<input type="checkbox"/>	QUO4	PO_Quote	Aceptado	samplevtiger - 1000 units	demovtiger	€160.00	Administrator	editar borrar

Vtiger CRM 5.4.0

Cámara Sevilla

Buscar...

Administrator

Calendario Pre-Contactos Cuentas Contactos Oportunidades Productos Documentos Emails Incidencias Indicadores PRESUPUESTOS Más Crear

Presupuestos > Nueva Vista Personalizada

Detalles

*Nombre de la Vista: ☐ Fijar por defecto ☐ Listar en métricas ☐ Hacer Público

Elegir columnas

Asunto * Etapa de Presupuesto * Cuenta * Asignado A *

Nombre de Oportunidad Dirección (Envío) * Ninguno Ninguno

Id de Presupuesto

Etapa de Presupuesto *

Validez

Persona de Contacto

Transportista

Total

Tipo de Envío

Gestor de Inventario

Total

Impuesto

Descuento %

Descuento Importe

Importe Envío y Manipulado

Cuenta *

Asignado A *

Creado

Modificado

Ajuste

Moneda

Conversion Rate

Last Modified By

Información de la Dirección

Dirección (Factura) *

Dirección (Envío) *

Apdo. de Correos (Factura)

Apdo. de Correos (Envío)

Población (Factura)

Población (Envío)

Filtros Avanzados

Filtro de Tiempo Sencillo

Seleccione una Columna: Presupuestos - Validez

Seleccionar Duración: Personalizado

Inicio: (yyyy-mm-dd)

Vencimiento: (yyyy-mm-dd)

Presupuestos > Nueva Vista Personalizada

Detalles

*Nombre de la Vista: ☐ Fijar por defecto ☐ Listar en métricas ☐ Hacer Público

Elegir columnas

Asunto * Total Cuenta * Asignado A *

Dirección (Factura) * Dirección (Envío) * Ninguno Ninguno

Ninguno

Filtros Estandar **Filtros Avanzados**

Búsqueda Avanzada

Tipo de Envío None

None
Igual
no igual a
empieza con
termina con
contiene
no contiene

Herramientas de Búsqueda.

La herramienta de búsqueda se encuentra presente en la mayor parte de módulos, donde nos permitirá realizar búsquedas utilizando las letras del alfabeto, realizar búsquedas que coincidan con ciertos campos del modulo, o búsquedas avanzadas donde permite realizar la búsqueda basada en diferentes condiciones

Vtiger CRM 5.4.0

The image displays three screenshots of the Vtiger CRM 5.4.0 interface, specifically the 'Cuentas' (Accounts) section. The top navigation bar includes links for Calendario, Pre-Contactos, Cuentas, Contactos, Oportunidades, Productos, Documentos, Emails, Incidencias, Indicadores, and Más. The search bar is prominently featured, with a dropdown menu showing options like 'Núm. Cuenta', 'Nombre de la Cuenta', 'Población (Factura)', 'Página Web', 'Teléfono', and 'Asignado a'. The search results are displayed in a table with columns A through Z. The bottom screenshot shows the 'Búsqueda Avanzada' (Advanced Search) section, which includes a 'Nombre de la Cuenta' dropdown and a 'Nueva Condición' button.

6. La Atención al Cliente. El Portal Cliente

El Portal del Cliente vtiger es un paquete adicional para vtiger CRM que permite gestionar mejores relaciones con los clientes.

1. El nombre de los clientes se registra en vtiger CRM (cuentas / contactos) según el producto adquirido puede ser uno de estos criterios.
2. Los datos de ingreso se proporcionan a los clientes para que puedan informar de las incidencias.
3. En el CRM Vtiger, el usuario, Administrador o Grupo encargado de ese contacto recoge la incidencia enviada por el cliente.
4. Una vez que la incidencia se asigna al soporte, se envía de forma automática al cliente un E-Mail indicando la entrada de la misma. Posteriormente la persona encargada del soporte resuelve la incidencia.
5. La solución se muestra en la página del cliente al ingresar al Portal. Después de revisar la solución, el cliente puede enviar detalles adicionales si el problema no se resuelve y el proceso continúa hasta que la incidencia está cerrada.

6.1. Configuración del Portal Cliente

1. Descargamos la extensión `vtigercrm-customerportal-5.4.0.zip` desde la siguiente dirección:
[http://sourceforge.net/projects/vtigercrm/files/vtiger CRM 5.4.0/Add-ons/vtigercrm-customerportal-5.4.0.zip/download](http://sourceforge.net/projects/vtigercrm/files/vtiger%20CRM%205.4.0/Add-ons/vtigercrm-customerportal-5.4.0.zip/download)

2. Descomprimos el fichero zip y la carpeta resultante (que llamaremos portal) se copia en la carpeta de Vtiger

`/opt/bitnami/apps/vtigercrm/portal`

3. Modificamos el fichero de configuración `PortalConfig.php` como se indica a continuación:

```
GNU nano 2.2.4      File: PortalConfig.php

global $Server_Path;
global $Portal_Path;

//This is the vtiger server path ie., the url to access the vtiger server in br$
//Ex. i access my vtiger as http://mickie:90/vtiger/index.php so i will give as$
$Server_Path = "http://192.168.1.4/";

//This is the customer portal path ie., url to access the customer portal in br$
//Ex. i access my portal as http://mickie:90/customerportal/login.php so i will$
$Authenticate_Path = "http://192.168.1.4/portal";

//Give a temporary directory path which is used when we upload attachment
$upload_dir = '/tmp';

//These are the Proxy Settings parameters
$proxy_host = ''; //Host Name of the Proxy
$proxy_port = ''; //Port Number of the Proxy
$proxy_username = ''; //User Name of the Proxy

[ Read 41 lines ]
^G Get Help  ^O WriteOut  ^R Read File  ^Y Prev Page  ^K Cut Text   ^C Cur Pos
^X Exit      ^J Justify   ^W Where Is  ^V Next Page  ^U UnCut Text ^T To Spell
```

Server_path: Especifica la ruta (URL) del servidor de CRM vtiger.

En nuestro caso nuestro servidor se encuentra en la dirección 192.168.100.26, por lo que el `Server_Path` será el siguiente.

`$Server_Path = "http://192.168.100.26";`

Authenticate_Path: Especifica la ruta absoluta (URL) del directorio Portal Cliente. El Authenticate_Path sera el siguiente:

\$Authenticate_Path = "http://192.168.100.26/portal":

Guardamos los cambios en el archivo [PortalConfig.php](#).

4. También es necesario colocar la ruta del servidor Vtiger en el fichero [config.inc.php](#) ubicado en la ruta:

[/opt/bitnami/apps/vtigercrm](#)

\$PORTAL_URL = 'http://192.168.100.26/portal';

```

GNU nano 2.2.4      File: config.inc.php

// Do NOT remove the quotes if you set these to false!
$CALENDAR_DISPLAY = 'true';
$WORLD_CLOCK_DISPLAY = 'true';
$CALCULATOR_DISPLAY = 'true';
$CHAT_DISPLAY = 'true';
$USE_RTE = 'true';

// url for customer portal (Example: http://vtiger.com/portal)
$PORTAL_URL = 'http://192.168.1.4/portal';

// helpdesk support email id and support name (Example: 'support@vtiger.com' and
$HELPDESK_SUPPORT_EMAIL_ID = 'gabriela.carrizo@eusa.es';
$HELPDESK_SUPPORT_NAME = 'your-support name';
$HELPDESK_SUPPORT_EMAIL_REPLY_ID = $HELPDESK_SUPPORT_EMAIL_ID;

/* database configuration
    db_server
    db_port
    db_hostname
    db_username

```

Guardamos los cambios y reiniciamos los servicios:

[/opt/bitnami/](#)

[./ctlscript.sh restart](#) (reinicia todos los servicios)

5. Ahora el Portal del Cliente está listo para que los clientes publiquen sus incidencias.

6. Configurar Soporte de Idiomas

Descargamos desde la Pagina de Vtiger el soporte de idioma Español

http://forge.vtiger.com/frs/shownotes.php?release_id=850

El fichero correspondiente al idioma debe estar ubicado en la siguiente ruta:

</opt/bitnami/apps/vtigercrm/portal/language>

Realizamos las siguientes modificaciones en el fichero de configuración del portal

</opt/bitnami/apps/vtigercrm/portal/PortalConfig.php>

```
GNU nano 2.2.4      File: PortalConfig.php

$Authenticate_Path = "http://192.168.1.4/portal";

//Give a temporary directory path which is used when we upload attachment
$upload_dir = '/tmp';

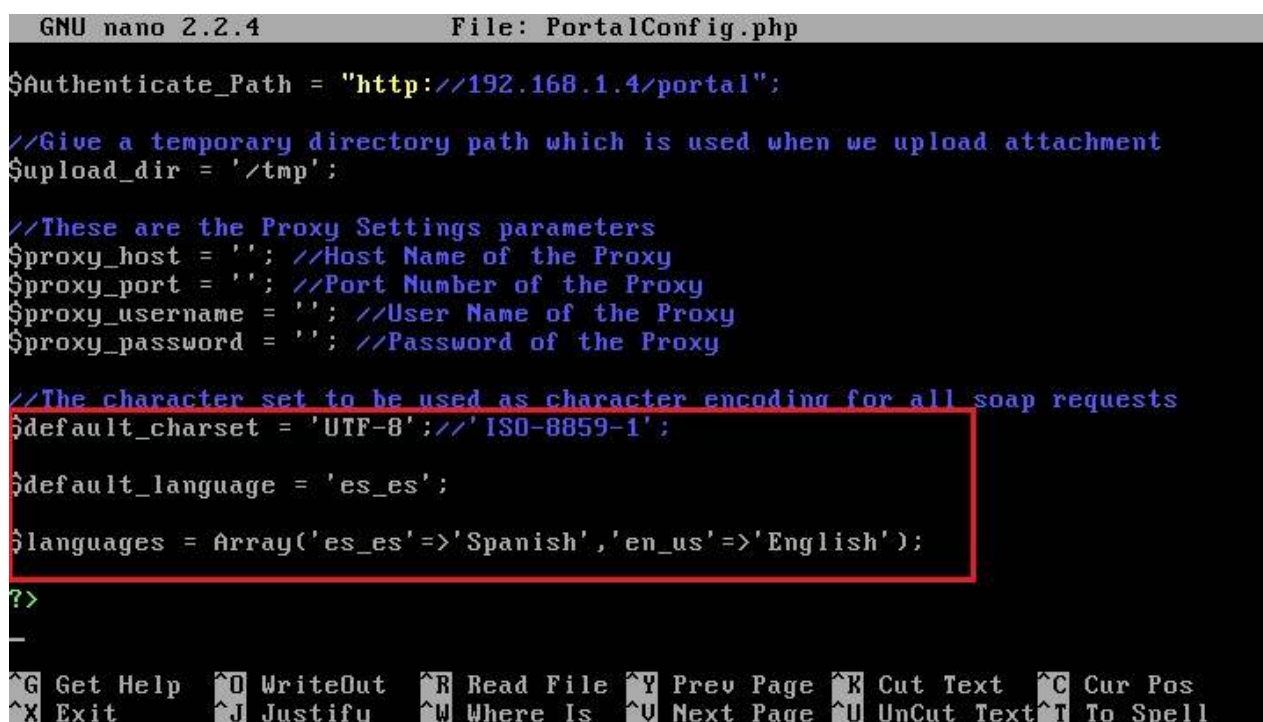
//These are the Proxy Settings parameters
$proxy_host = ''; //Host Name of the Proxy
$proxy_port = ''; //Port Number of the Proxy
$proxy_username = ''; //User Name of the Proxy
$proxy_password = ''; //Password of the Proxy

//The character set to be used as character encoding for all soap requests
$default_charset = 'UTF-8';// 'ISO-8859-1';

$default_language = 'es_es';

$languages = Array('es_es'=>'Spanish','en_us'=>'English');

?>
```



```
^G Get Help  ^O WriteOut  ^R Read File  ^Y Prev Page  ^K Cut Text   ^C Cur Pos
^X Exit      ^J Justify   ^W Where Is  ^V Next Page  ^U UnCut Text ^T To Spell
```

En este caso hemos dejado Idioma Ingles y Español, para poder utilizar cualquiera de los dos. Guardamos la configuración y reiniciamos los servicios.

7. Trabajando con el Portal.

El Portal de clientes se compone de dos partes.

En el CRM Vtiger el administrador crea Usuarios del Portal y las personas de atención al cliente actualizan el estado de las incidencias.

En el lado del cliente, se inicia una sesión en el portal de clientes, presentan las incidencias y ven las soluciones proporcionadas.

Vtiger CRM

En la interfaz de usuario vtiger CRM, puede realizar las siguientes operaciones:

- **Crear usuarios del portal**
- **Resolver las incidencias**

Creamos usuarios en el Portal Cliente

1. En el módulo de Contactos, o bien creamos un nuevo contacto o editamos los contactos existentes.
2. En el contacto se selecciona la casilla de verificación Usuario Portal. Además, seleccionamos el Soporte técnico colocando la Fecha de inicio y Fecha de finalización del Soporte respectivamente.

[CON45] Carrizo Diana Susana - Editando Contacto Información
Actualizado hoy (18 Nov 2012) Por Administrator

Contacto Información	
<input type="button" value="Guardar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>	
Datos Personales	
Nombre	Srita. Susana
*Apellidos	Carrizo Diana
Cuenta	demovtiger
Origen de Pre-Contacto	
Cargo	
Departamento	
Email	gabrielascarrizo@yahoo.es
Secretaria	
Teléfono de la Secretaria	
No Enviar Emails	<input type="checkbox"/>
Referencias	<input type="checkbox"/>
Notificar al Propietario	<input type="checkbox"/>
Id Contacto	CON45
Tel. Empresa	
Tel. Móvil	
Tel. Particular	
Tel. Directo	
Fax	
Fecha de Nacimiento	
Informa a	
Email Secundario	
No Llamar por Teléfono	<input type="checkbox"/>
*Asignado a	<input checked="" type="radio"/> Usuario <input type="radio"/> Grupo Brad Armstrong
Información del Cliente	
Usuario de Portal	<input checked="" type="checkbox"/>
Inicio de Soporte	2012-11-14
Vencimiento de Soporte	2013-11-14
Información de la Dirección	
<input type="radio"/> Copiar Otra a Envío	<input type="radio"/> Copiar Envío a Otra
123 Anywhere Street	123 Anywhere Street

Vtiger CRM 5.4.0

3. Guardamos los cambios realizados. Un mensaje de correo electrónico se enviará al cliente informando los datos de acceso del usuario.

Nota:

Antes de crear usuarios del portal, debemos estar seguros que esta debidamente configurado el Servidor de correo saliente en nuestro CRM, de lo contrario los mensajes de correo electrónico no serán enviados al Cliente.

4. Para resolver las incidencias

- Ingresamos a vtiger CRM.
- En la página de Inicio en la pestaña incidencias veremos el ticket que se ha asignado.
- Actualizamos los datos de la incidencia como solución, estado, prioridad.

Núm. Incidencia	Referencia	Relacionado con	Estado	Prioridad	Asignado a
TT1	Upload Attachment problem	--	Abierta	Normal	Administrator
TT2	Individual Customization -Menu and RSS	Elizabeth Brown	En Progreso	Normal	Administrator
TT3	Export Output query	Linda Williams	Esperando Respuesta	Normal	Administrator
TT4	Import Error CSV Leads	Barbara Jones	Abierta	Normal	Administrator
TT5	How to automatically add a lead from a w...	Elizabeth Brown	Cerrada	Normal	Administrator
TT6	Vtiger upgrade	--	Abierta	Baja	Administrator
TT7	Vtiger upgrade	Susana Carrizo Diana	Abierta	Baja	Administrator

Guardamos los cambios y se reflejarán inmediatamente en el Portal del cliente.

Información del Parte	
Referencia	Vtiger upgrade
Asignado a	Administrator
Prioridad	Baja
Urgencia	Menor
Fecha de Creación	2012-11-14 20:04:38
Días	
Núm. Incidencia	TT7

Incidencia a Resolver	
Incidencia	Please tell me the steps to upgrade Vtigercrm

Solución Propuesta	
Solución	Download the upgrade from www.Vtigercrm.com/upgrade

El cliente

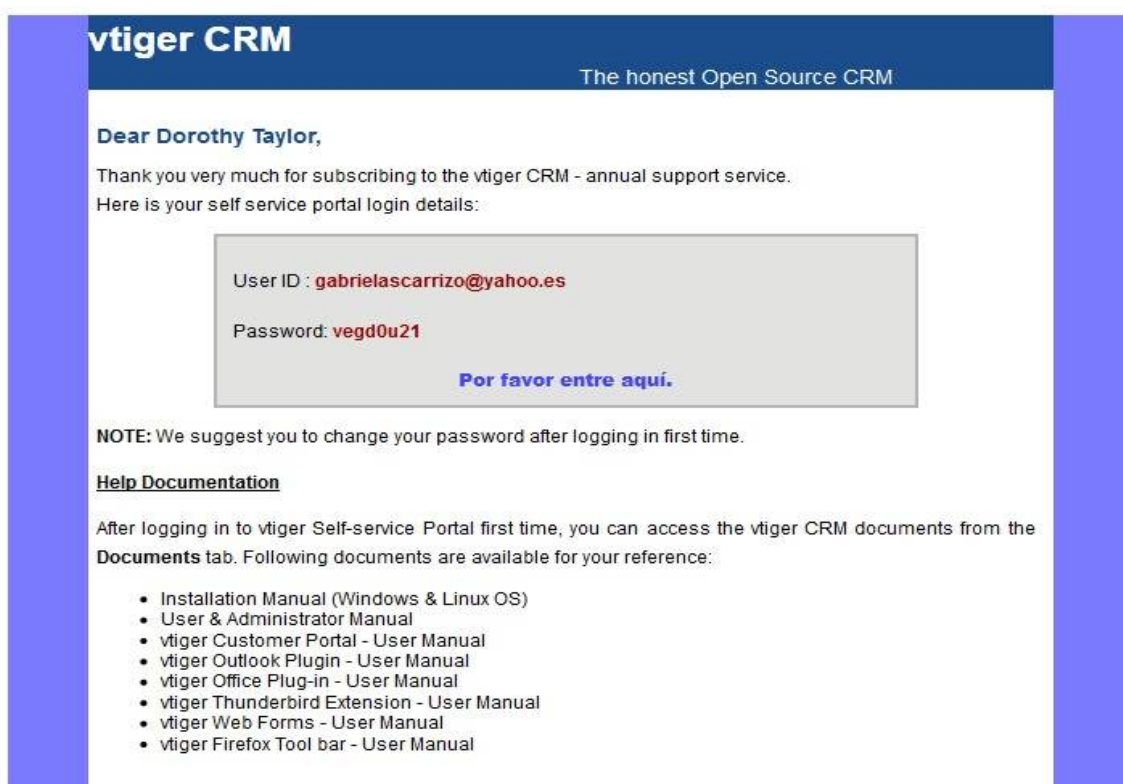
Inmediatamente después de crear el usuario en vtiger CRM, el usuario recibirá en su correo los datos de identificación para ingresar al Portal.

Los clientes pueden realizar las siguientes operaciones en su portal de clientes de las empresas:


- **Iniciar sesión en el Portal del cliente**
- **Presentar incidencias**
- **Ver el estado de las incidencias**
- **Cambiar la contraseña**

Para iniciar sesión en el portal de clientes

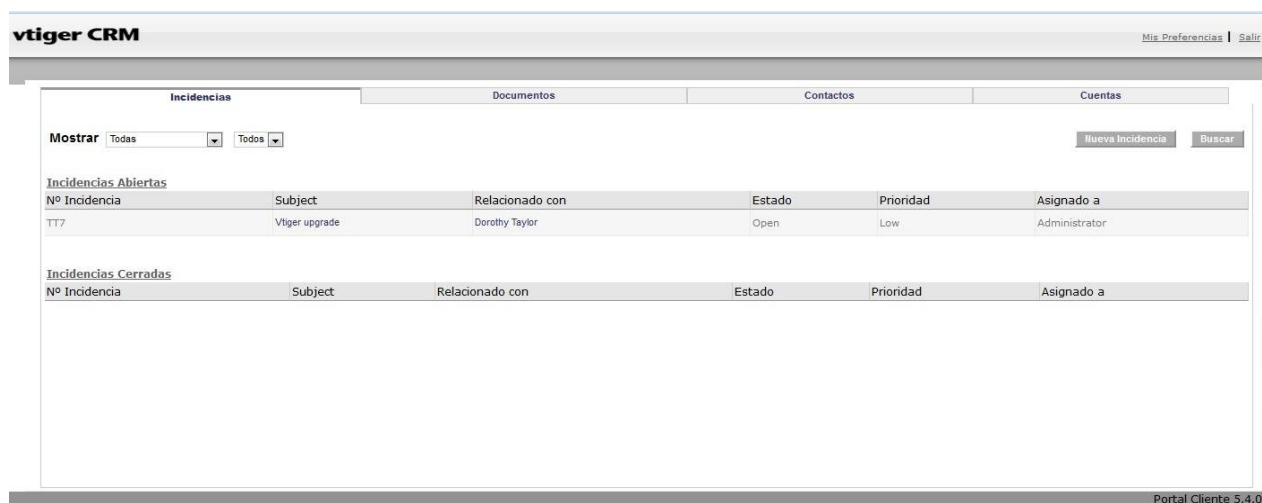
1. Se accede a la URL de su proveedor del Portal Cliente a través del navegador Web.
2. En la página de inicio de sesión, se introduce los datos de inicio de sesión (nombre de usuario y contraseña) facilitadas por correo electrónico



Vtiger CRM 5.4.0



Después de iniciar sesión correctamente, el cliente podrá ver la siguiente pantalla.



Nº Incidencia	Subject	Relacionado con	Estado	Prioridad	Asignado a
TT7	Vtiger upgrade	Dorothy Taylor	Open	Low	Administrator

Para finalizar la sesión de Portal del cliente

En la página Inicio Cliente Portal, seleccionar el vínculo Cerrar sesión.

Para enviar incidencias

1. En la página Inicio Portal del Cliente, haga clic en el enlace nueva incidencia.
2. En la página nueva incidencia especificar los siguientes detalles:

Título: Se especifica el título del ticket de problema

Descripción: Se describe el problema en detalle.

Prioridad: Se selecciona la prioridad del problema (bajo, medio, alto y crítico)

Categoría: Seleccione la categoría del problema (problema grande, pequeño problema, y otro problema)

3. Se selecciona la opción guardar para que la incidencia aparezca al ingresar en el portal.

vtiger CRM [Mis Preferencias](#) | [Salir](#)

Incidencias | Documentos | Contactos | Cuentas

Mostrar Abierto ▼ Todos ▼ [Nueva Incidencia](#) [Buscar](#)

Abierto Incidencias

Ticket No	Subject	Related to	Status	Priority	Assigned To
TT7	Vtiger upgrade	Susana Carrizo Diana	Abierto	Low	Administrator

Cambiar la contraseña

En la página Inicio del Portal Cliente , en la pestaña Mis preferencias permitirá modificar sus datos de ingreso.

Mis Preferencias [Cerrar](#)

[Mis Preferencias](#) [Salir](#)

Mis Datos

Ultimo acceso	2012-11-14 20:03:42
Fecha Inicio Soporte	2012-11-14
Fecha Fin Soporte	2013-11-14

Cambiar Contraseña

Contraseña anterior	<input type="text"/>
Contraseña nueva	<input type="text"/>
Confirmar Contraseña	<input type="text"/>

[Guardar](#) [Cerrar](#)

Contactos | Cuentas

[Nueva Incidencia](#) [Buscar](#)

Status	Priority	Assigned To
Abierto	Low	Administrator

Nota:

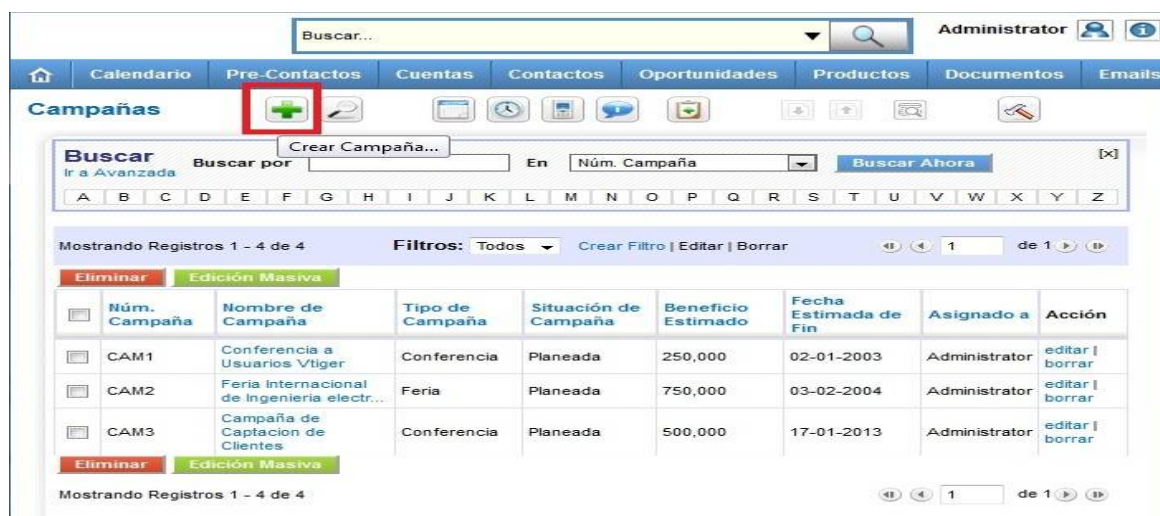
Actualmente en la versión 5.4.0 solo permite modificar la contraseña, por lo que no se permite hasta el momento al cliente modificar sus datos personales.

7. Gestión de Marketing

Las campañas permiten crear, controlar y optimizar las iniciativas de marketing.

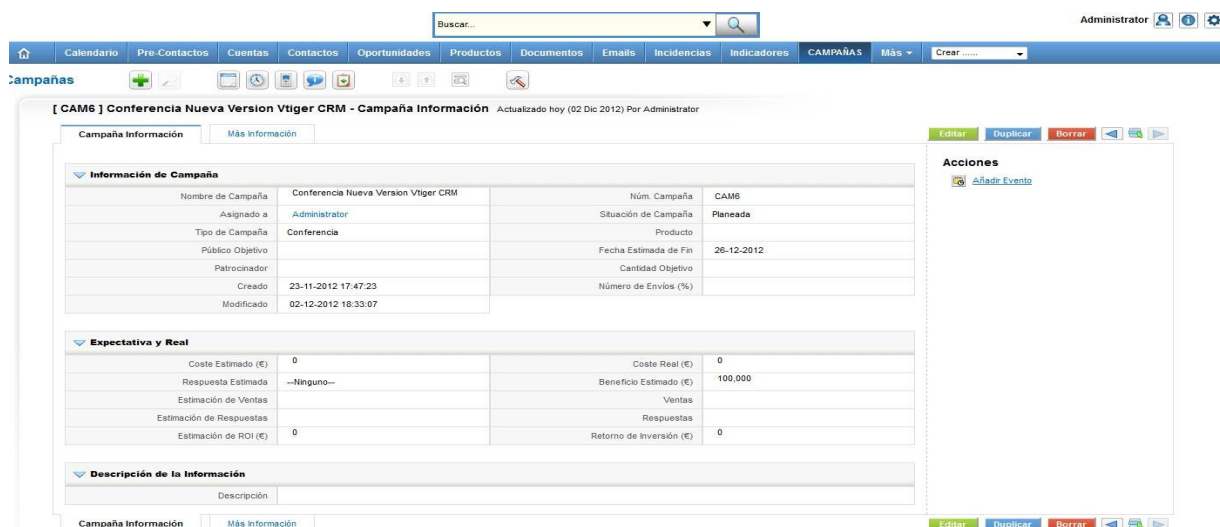
7.1. Creación de Campañas

Los objetivos de las campañas de marketing pueden variar, desde la promoción de nuevas marcas, a la obtención de nuevos clientes potenciales, o animar a los clientes actuales a comprar más productos o servicios.



En el menú principal, en la opción Campañas, seleccionamos crear campaña. También se puede hacer desde la pestaña de creación rápida del menú. Rellenamos los parámetros de la campaña y se guardan los datos.

Estas nos permiten gestionar tipos de campañas, asignar productos, colocar fecha, costes y beneficios estimados de la campaña.



7.2 Incorporación de clientes a campañas existentes.

Vtiger nos permitirá añadir contactos, cuentas, pre-contacts (nuevos o ya existentes en el sistema) y tareas a una campaña. En la pestaña Mas información seleccionamos los registros que queremos añadir.

Buscar...

Administrator

Calendario Pre-Contactos Cuentas Contactos Oportunidades Productos Documentos Emails Incidencias Indicadores CAMPAÑAS Más Crear.....

ampañas

[CAM6] Conferencia Nueva Version Vtiger CRM - Campaña Más Información
Actualizado hoy (02 Dic 2012) Por Administrator

Campaña Información Más Información

▼ Contactos

Mostrando Registros 1 - 2 de 2 1 de 1

Enviar un Email Apellidos C* de Provincia de Sevilla Cargar Listado Seleccionar Contactos Añadir Contacto

Apellidos	Nombre	Cargo	Cuenta	Email	Tel. Empresa	Asignado a	Estado	Acción
Carrizo Diana	Gabriela	Empleada	Cofena S.L.	gabrielascarrizo@yahoo.es	256 148 628	Administrator	[+] --Ninguno--	editar borrar
Curqueo	Emilio	Director	Pleno Empleo S.L.	emilio.curqueo@camaradesevilla.com	695 265 362	Administrator	[+] --Ninguno--	editar borrar

Pre-Contactos

Oportunidades

Tareas

Cuentas

Campaña Información Más Información

Search Basic mode

En Apellidos

Buscar Ahora

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

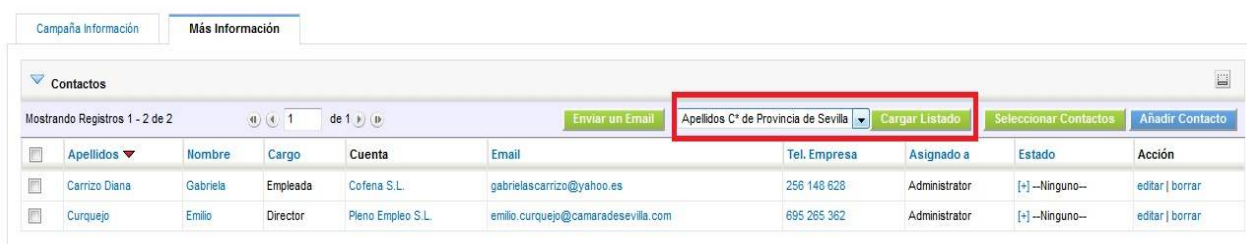
Seleccionar Contactos

Apellidos	Nombre	Cargo	Cuenta	Email	Tel. Empresa	Asignado a	Estado	Acción
Patricia Romero Diaz		empleado	Utinervion S.L.			Administrator		
Alejandro Jimenez Salvador		Director Operations	Otinervion S.L.			Administrator		
Belen Perez Prada		Empleada	Etimenza S.L.			Administrator		
Elena Mendez Merencio		Directora Operaciones	Pleno Empleo S.L.			Administrator		
Pedro Ibañez		Gerente	Transportes Nacex S.L.			Administrator		
Barbara Prada machuca		Presidente	Frio Camas S.L.			Administrator		
Carla Ballester		Director	Frio Camas S.L.			Administrator		
Monica Leal		Director Operaciones	Frio Camas S.L.			Administrator		
Pablo Gamez		Director Comercial	Pleno Empleo S.L.			Administrator		
Francisco Leal		Gerente	Alea Serv Informaticos			Administrator		
Antonio Montiel		Director Ventas	Transportes Nacex S.L.			Administrator		
Isaac Prada Machuca						Administrator		

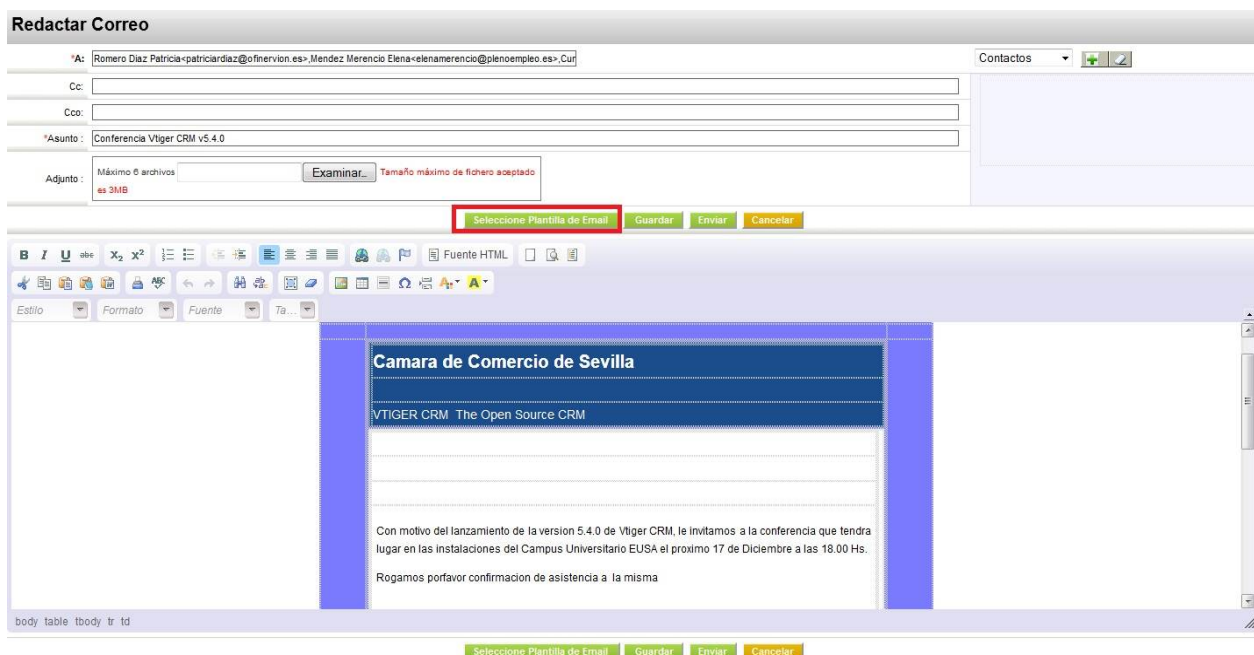
1 de 1

Agregar filtros a Campañas

También se nos permite agregar distintos grupos creados a través de filtros que tengan un criterio específico, controlando duplicados, ya que no permitirá que se envíe un correo electrónico a un cliente que exista en distintos grupos.



La opción enviar Email, nos permitirá informar de forma masiva a nuestros contactos, pre contactos o cuentas seleccionadas de la actividad creada.



La opción seleccionar plantillas nos permitirá seleccionar modelos de Email definidos para una determinada ocasión.

7.3. Configuración de Plantillas de Correos.

El Sistema CRM nos permite estar en contacto con Pre-Contactos-Cuentas y Contactos para distintos tipos de situaciones.

Al seleccionar una cuenta, contacto o pre-contacto en particular nos aparecerá la opción de Enviar Email.

[CON2] Gamez Pablo - Contacto Información Actualizado hace 84 días (12 Nov 2012) Por Administrator

Editar Duplicar Borrar

Datos Personales			
Nombre	Pablo	Id Contacto	CON2
Apellidos	Gamez	Tel. Empresa	(943) 388-1794
Cuenta	gooduivtiger	Tel. Móvil	(687) 887-6752
Origen de Pre-Contacto	Cliente	Tel. Particular	(387) 079-9992
Cargo	IT Developer	Tel. Directo	

Acciones

- ☒ Enviar Email
- Añadir Evento
- Añadir Tareas Pendientes
- Añadir Nota
- Enviar SMS

Utilización de Plantillas de E-Mail.

Resulta de ayuda tener emails estándares disponibles, si utilizamos el sistema CRM frecuentemente para enviar Emails. El CRM incluye plantillas ya existentes como las creadas en la imagen siguiente. Podemos modificar las existentes o podemos crear nuestras propias plantillas. Estas pueden ser publicas o privadas, mientras que las publicas pueden ser utilizadas por todos los usuarios del CRM, las privadas serán utilizadas solo por usuarios concretos.

Configuración > Plantillas de Email
Gestionar plantillas de Email usadas para Campañas y Mailings

Borrar Nueva Plantilla

#	Seleccionar	Plantilla de Email	Descripción
1	<input type="checkbox"/>	Invitación a evento	Webform
2	<input type="checkbox"/>	Conferencia Vtiger CRM v5.4.0	Invitación a Conferencia lanzamiento nueva versión Vtiger
3	<input type="checkbox"/>	Confirmación de Pedido	Confirmación de pedido
4	<input type="checkbox"/>	Notificación de finalización de soporte	Envía al cliente una notificación de finalización de soporte un mes antes.
5	<input type="checkbox"/>	Datos de Acceso	Envía datos de acceso al cliente del Portal
6	<input type="checkbox"/>	Nota de Agradecimiento	Nota de agradecimiento
7	<input type="checkbox"/>	Cambio de domicilio	Informa cambio de domicilio
8	<input type="checkbox"/>	Facturas pendientes de pago	Facturas pendientes de pago

[Arriba]

Campos combinados

Los campos combinados nos permitirán incluir campos del CRM en el correo electrónico a enviar. Se pueden utilizar de forma individual como en conjunto. También podemos clonar plantillas, guardando una existente con un nombre distinto.

Todos los emails se envían en formato HTML por lo que podemos modificar nuestra plantilla mediante las funciones de edición HTML para crear un diseño especial.

7.4. Mailings. Instalación y Configuración del plugin de Office.

Podemos utilizar el plugin de Office para crear plantillas de combinación de correspondencia como cartas, correos electrónicos, sobres, publicidad, catálogos, etiquetas postales y otros utilizando pre contactos, cuentas, contactos y campos de la base de datos de Vtiger.

Después de crear una plantilla combinada basada en campos específicos de clientes de vtiger , cargamos la misma a través de la interfaz web.

Podemos obtener el plugin en la siguiente dirección

[http://sourceforge.net/projects/vtigercrm/files/vtiger CRM 5.4.0/Add-ons/vtigercrm-office-plugin-5.4.0.exe/download](http://sourceforge.net/projects/vtigercrm/files/vtiger%20CRM%205.4.0/Add-ons/vtigercrm-office-plugin-5.4.0.exe/download)

Vtiger CRM 5.4.0

Iniciamos el instalador

Configuración de vtiger CRM Server

Primero hay que establecer una conexión entre Microsoft Word y CRM vtiger para mostrar los campos de base de datos relacionados con pre-contacts, contactos y cuentas en Microsoft Word.

Iniciamos Microsoft Word.

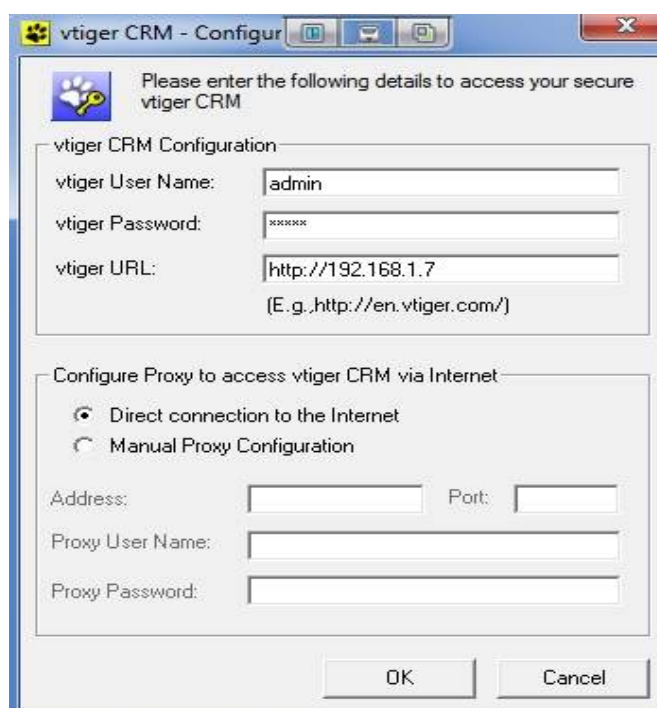
En la pestaña complementos → vtiger crm → Configuración

Donde colocaremos los datos de acceso a Vtiger

Nombre de usuario: Nombre de usuario para iniciar sesión en el CRM vtiger.

Contraseña: Contraseña del usuario. Usuario: admin, contraseña: admin

vtiger URL: Nombre o ip del servidor de CRM vtiger, donde se está ejecutando. En nuestro caso: 192.168.100.26



The image shows a Windows-style dialog box titled "vtiger CRM - Configur". The main text says "Please enter the following details to access your secure vtiger CRM". Below this, there are two sections. The first section, "vtiger CRM Configuration", contains three input fields: "vtiger User Name:" with the value "admin", "vtiger Password:" with masked characters "xxxxxx", and "vtiger URL:" with the value "http://192.168.1.7". A hint "(E.g., http://en.vtiger.com/)" is shown below the URL field. The second section, "Configure Proxy to access vtiger CRM via Internet", has two radio buttons: "Direct connection to the Internet" (which is selected) and "Manual Proxy Configuration". Below the radio buttons are three input fields: "Address:", "Port:", "Proxy User Name:", and "Proxy Password:". At the bottom of the dialog are "OK" and "Cancel" buttons.

Inicio de sesión

En la misma pestaña donde se encuentra la configuración, encontraremos la opción Iniciar o cerrar sesión en Vtiger.

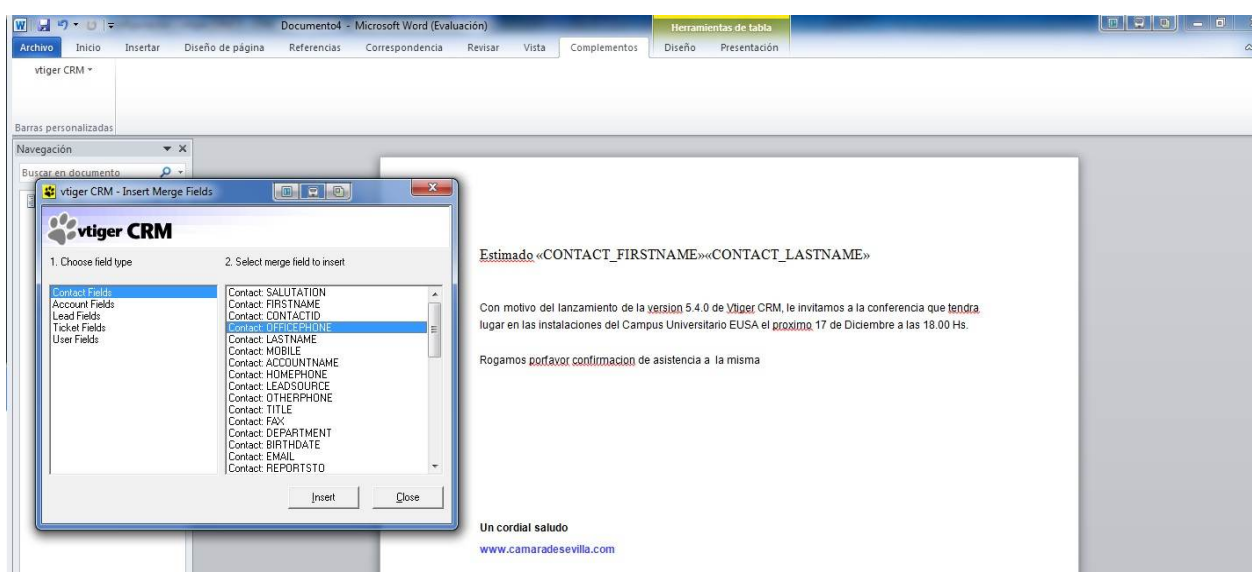
Vtiger CRM 5.4.0

Inserción de campos de datos en el documento:

Creamos un documento nuevo, o una de las plantillas existentes.

Redactamos nuestro documento y seleccionamos el sitio donde se insertaran los campos relacionados al CRM.

En la pestaña complementos → vtiger crm seleccionamos insertar campos combinados. Seleccionamos los campos, que pueden ser varios y guardamos el trabajo.



Gestión de plantillas combinadas

Después de crear plantillas, estas se guardan en el servidor CRM. Después de eso, los usuarios pueden comenzar a utilizar estas plantillas y crear documentos de Microsoft Word que fusionen los datos relacionados con los clientes. Una vez que los documentos son creados, podemos almacenarlos de forma local o para que estén disponible en el sistema de almacenamiento de documentos de uso público con que cuenta el CRM. También podemos enviar estos documentos a los clientes.

Almacenamiento de plantillas combinadas

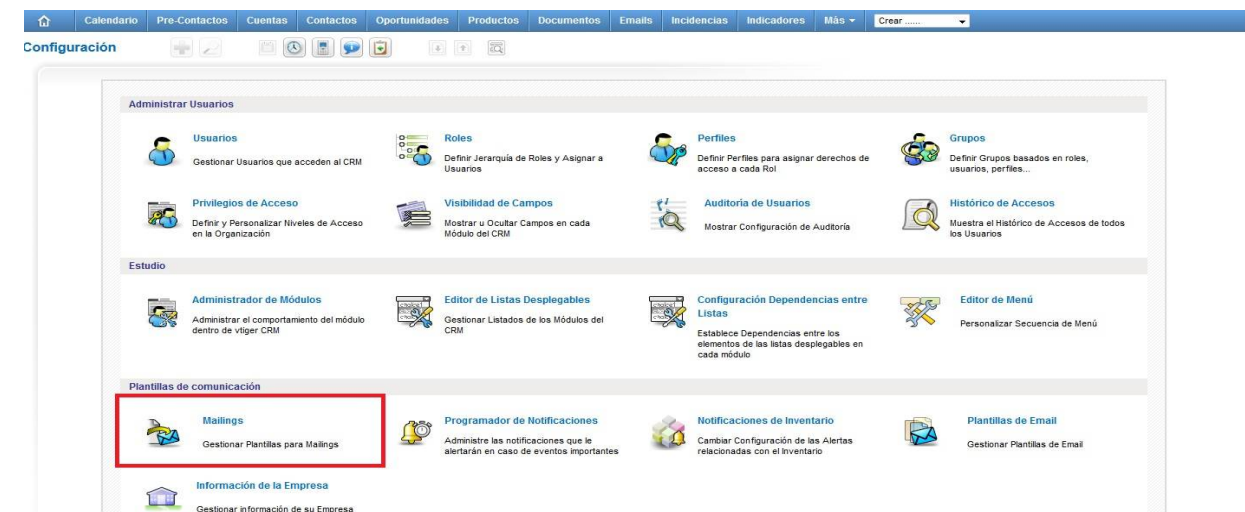
En la configuración del CRM seleccionamos la opción Mailing.

Seleccionamos Nueva plantilla.

Agregamos la plantilla que hemos creado anteriormente.

Seleccionamos el modulo para el que estará disponible la plantilla y especificamos cualquier comentario adicional y guardamos los datos

Vtiger CRM 5.4.0



Vtiger CRM 5.4.0

Creación de plantillas combinadas

Se puede hacer de forma individual seleccionando solo un contacto, o de forma masiva seleccionando todos los contactos existentes.

Seleccionamos el modulo Contactos, tildando un contacto de la lista, seleccionamos la plantilla para combinar correspondencia en la lista desplegable.

Pulsamos el botón Combinar para visualizar el documento.

Ahora podemos guardar o imprimir el documento.

Buscar por En

Mostrando Registros 1 - 14 de 14 Filtros: Todos

<input type="checkbox"/>	Id Contacto	Nombre	Apellidos	Cargo	Cuenta	Email	Tel. Empresa	Asignado a	Acción
<input type="checkbox"/>	CON2	Patricia	Romero Diaz	empleado	Ofnervion S.L.	patriciadiaz@ofnervion.es	943 388 179	Administrator	editar borrar
<input type="checkbox"/>	CON3	Alejandro	Jimenez Salvador	Director Operations	Ofnervion S.L.	ajealvador@ofnervion.es	956 522 541	Administrator	editar borrar
<input type="checkbox"/>	CON4	Belen	Perez Prada	Empleada	Elimenza S.L.	belenprada@elimenza.es	952 523 658	Administrator	editar borrar
<input type="checkbox"/>	CON5	Elena	Mendez Merencio	Directora Operaciones	Pleno Empleo S.L.	elenamerencio@plenoempleo.es	695 265 362	Administrator	editar borrar
<input type="checkbox"/>	CON6	Pedro	Ibañez	Gerente	Transportes Nacex S.L.	p.ibanez@nacex.es	582 652 673	Administrator	editar borrar
<input type="checkbox"/>	CON54	Barbara	Prada machuca	Presidente	Frio Camas S.L.	barbarapmachuca@friocamas.es	954 562 365	Administrator	editar borrar
<input type="checkbox"/>	CON55	Carla	Balester	Director	Frio Camas S.L.	cbalester@friocamas.es	955 562 365	Administrator	editar borrar
<input type="checkbox"/>	CON56	Monica	Leal	Director Operaciones	Frio Camas S.L.	m.leal@friocamas.es	956 562 365	Administrator	editar borrar
<input type="checkbox"/>	CON57	Emilio	Curquejo	Director	Pleno Empleo S.L.	emilio.curquejo@camaradesevilla.com	695 265 362	Administrator	editar borrar
<input type="checkbox"/>	CON58	Pablo	Gamez	Director Comercial	Pleno Empleo S.L.	pgamez@camaradesevilla.com	696 265 362	Administrator	editar borrar
<input type="checkbox"/>	CON59	Francisco	Leal	Gerente	Alea Serv Informaticos	francisco.leal@camaradesevilla.com	521 632 584	Administrator	editar borrar
<input type="checkbox"/>	CON60	Antonio	Montiel	Director Ventas	Transportes Nacex S.L.	antonio.montiel@camaradesevilla.com	582 652 673	Administrator	editar borrar
<input checked="" type="checkbox"/>	CON81	Gabriela	Carrizo Diana	Empleada	Cofena S.L.	gabrielascarrizo@yahoo.es	256 148 628	Administrator	editar borrar
<input type="checkbox"/>	CON82	Isaac	Prada Machuca	--	--	isaacprada.m@gmail.com		Administrator	editar borrar

Seleccione una plantilla para enviar el Mailing:

Internet | Modo protegido: activado

Debemos tener instalado Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior y Microsoft Word 2000/2003 en adelante en el equipo para ver la combinación de documentos. De otra manera no se puede visualizar.

La primera vez que se ejecute dará el mensaje de advertencia de seguridad, ya que el archivo vtigerCRM.cab se descargará desde el servidor del CRM vtiger.

Debemos aceptar la descarga del archivo vtigerCRM.cab para la creación de plantillas combinadas.

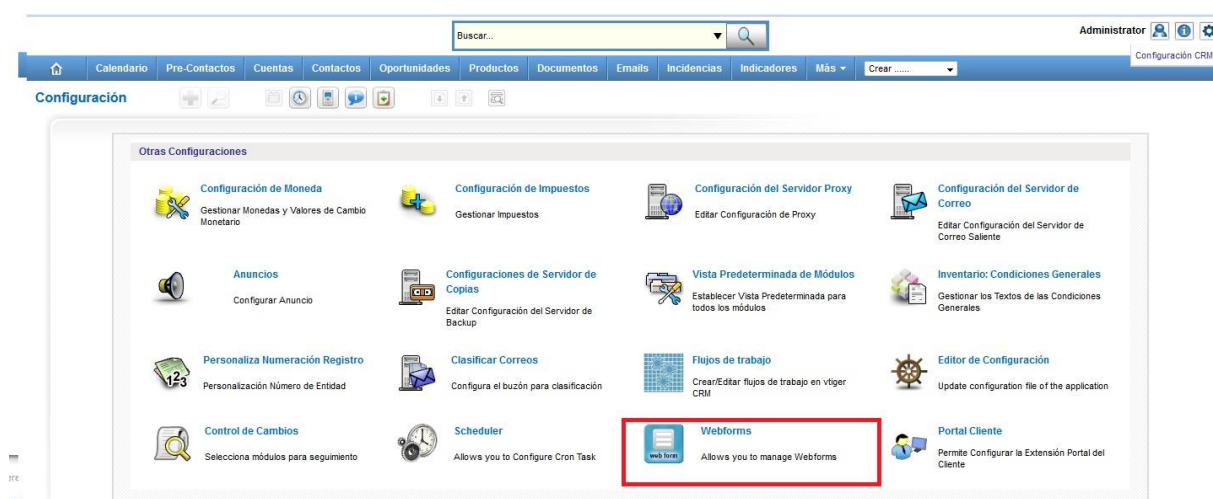
7.5. Formularios Web para Captación de Clientes.

Vtiger nos permite crear y gestionar formularios web que pueden ser utilizados para captar nuevos clientes. Permiten transferir datos directamente desde nuestra pagina web al sistema CRM proporcionando código HTML listo para ser usado en un formularios web.

El código disponible se integra en la pagina web formando un formulario de contacto.

El futuro cliente introduce sus datos en el formulario de contacto y estos se transfieren automáticamente al CRM creando un nuevo pre contacto que sera asignado a algún usuario del CRM para su tratamiento comercial.

En la Configuración del CRM se selecciona la opción Webform para crear un nuevo formulario.



Configuración > Formulario Web

Edit: VTIGERCRM

Información Formulario

Guardar Cancelar

Habilitar ☒

*Nombre Formulario	VTIGERCRM	*Módulo	Leads
*Asignado a	Administrator	URL retorno	http://172.16.8.125/formularios/registro.html
Id Público	64b3f8e78d72bde7f39cd08184b1f	URL destino	http://192.168.1.15/modules/Webforms/capture.php
Descripción			

Información Campos

Nombre Campo	Imponer Valor	Requerido	Campo Referencia Formulario
<input type="checkbox"/> Saludo			salutationtype
<input checked="" type="checkbox"/> Nombre	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	firstname
<input checked="" type="checkbox"/> Teléfono	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	phone
<input checked="" type="checkbox"/> *Apellidos	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	lastname
<input type="checkbox"/> Tel. Móvil	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	mobile
<input checked="" type="checkbox"/> *Empresa	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	company
<input type="checkbox"/> Fax	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	fax
<input type="checkbox"/> Título	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	designation
<input checked="" type="checkbox"/> Email	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	email

Campos importantes del formulario

Nombre Formulario: El nombre del formulario debe ser único.

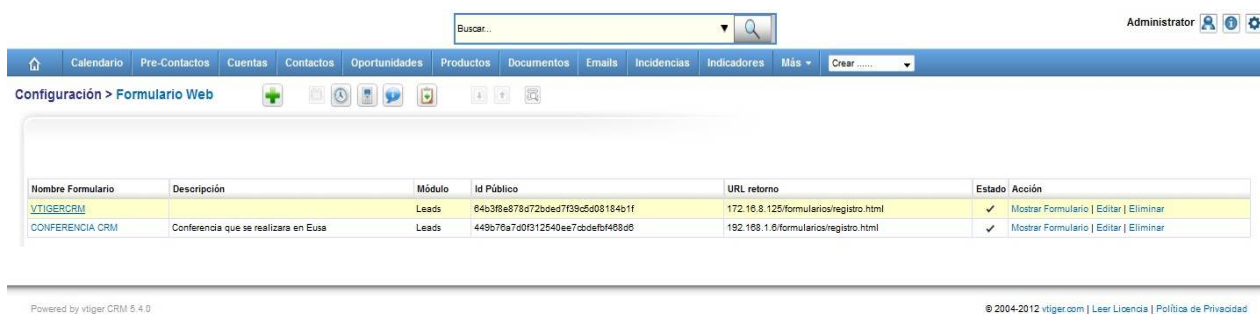
Asignado a: el usuario al que los pre-contactos creados serán asignados.

Identificación Pública: Identificador exclusivo generado por el formulario web de CRM.

URL de Retorno(opcional) URL que los usuarios verán tras el envío del formulario web.
En nuestro servidor <http://192.168.100.26/formularios/registro.html>

URL de destino: La URL a la que el formulario web entregara los datos introducidos.
En nuestro servidor <http://192.168.100.26/modules/Webforms/capture.php>

En el bloque **Información Campos**, seleccionaremos las opciones que van a ser mostradas para rellenar el formulario web.



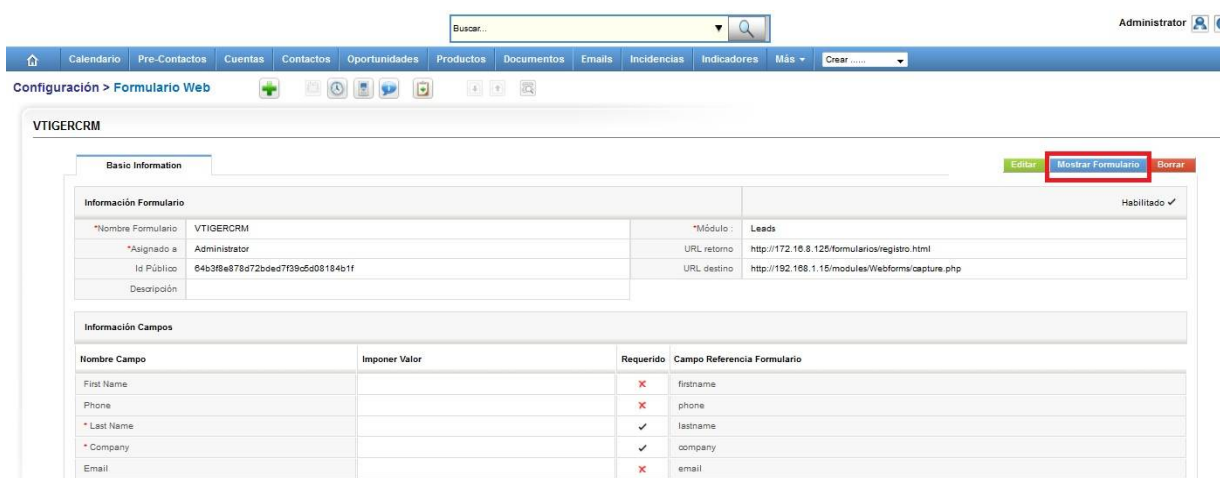
Nombre Formulario	Descripción	Módulo	Id Público	URL retorno	Estado	Acción
VTIGERCRM		Leads	64b3f8e878d72bde7f39cd08184b1f	172.16.8.125/formularios/registro.html	✓	Mostrar Formulario Editar Eliminar
CONFERENCIA CRM	Conferencia que se realizara en Eusa	Leads	449b76a7d0f312540ee7cbdefb488d6	192.168.1.6/formularios/registro.html	✓	Mostrar Formulario Editar Eliminar

Powered by vtiger CRM 5.4.0

© 2004-2012 vtiger.com | Leer Licencia | Política de Privacidad

Código fuente HTML

Para ver el código fuente HTML creado, se selecciona mostrar formulario, dentro del formulario web creado.



VTIGERCRM

Basic Information

Editar **Mostrar Formulario** Borrar

Información Formulario

*Nombre Formulario	VTIGERCRM	*Módulo	Leads	Habilitado	✓
*Asignado a	Administrator	URL retorno	http://172.16.8.125/formularios/registro.html		
Id Público	64b3f8e878d72bde7f39cd08184b1f	URL destino	http://192.168.1.15/modules/Webforms/capture.php		
Descripción					

Información Campos

Nombre Campo	Imponer Valor	Requerido	Campo Referencia Formulario
First Name		✗	firstname
Phone		✗	phone
* Last Name		✓	lastname
* Company		✓	company
Email		✗	email


```

<form name="VTIGERCRM"
action="http://192.168.100.26/modules/Webforms/capture.php" method="post" accept-
charset="utf-8">
    <p>
        <input type="hidden" name="publicid"
value="64b3f8e878d72bded7f39c5d08184b1f"></input>
        <input type="hidden" name="name" value="VTIGERCRM"></input>
    </p>

    <p>
        <label>Nombre</label>
        <input type="text" value="" name="firstname" ></input>
    </p>
    <p>
        <label>Apellidos</label>
        <input type="text" value="" name="lastname" required="true"></input>
    </p>
    <p>
        <label>Empresa</label>
        <input type="text" value="" name="company" required="true"></input>
    </p>
    <p>
        <label>Telefono</label>
        <input type="text" value="" name="phone" ></input>
    </p>
    <p>
        <label>Email</label>
        <input type="text" value="" name="email" ></input>
    </p>
    <p>
        <input type="submit" value="Enviar" ></input>
    </p>

</form>

```

Copiamos el código HTML del formulario en nuestro sitio web.

</opt/bitnami/apps/vtigercrm/formularios/Formulario.html>

Vtiger CRM 5.4.0

```
<!DOCTYPE html PUBLIC "-//W3C//DTD XHTML 4.0 Transitional//EN"
"http://www.w3.org/TR/xhtml1/DTD/xhtml1-transitional.dtd">
<html xmlns="http://www.w3.org/1999/xhtml">

<head>
<a href="http://www.eusa.es"></a>
  <title>Formulario de Confirmacion de Asistencia</title>
  <meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=UTF-8" />
  <link rel="stylesheet" href="estilo.css" type="text/css" media="all" />
</head>
<body>

<center><table><tr>

<form name="VTIGERCRM" action="http://192.168.100.26/modules/Webforms/capture.php"
method="post" accept-charset="utf-8">

  <p>
    <input type="hidden" name="publicid"
value="64b3f8e878d72bded7f39c5d08184b1f"></input>
    <input type="hidden" name="name" value="VTIGERCRM">
  </input>
  </p>
<td>
  <p>
    <label>Nombre</label><br>
    <input type="text" value="" name="firstname" ></input>
  </p>

  <p>
    <label>Apellido</label><br>
    <input type="text" value="" name="lastname" required="true"></input>
  </p>

  <p>
    <label>Empresa</label><br>
    <input type="text" value="" name="company" required="true"></input>
  </p>

  <p>
    <label>Telefono</label><br>
    <input type="text" value="" name="phone" ></input>
  </p>

  <p>
    <label>Email</label><br>
    <input type="text" value="" name="email" ></input>
  </p>

  <p><br><br>

    <input type="submit" value="Enviar" ></input>
  </p>
</form>

</td></tr></center>

<IMG SRC= "pie.jpg"> <br><br>


</body>

</html>
```

Vtiger CRM 5.4.0

Ejemplo de formulario

El formulario se vera de la siguiente manera:



C/Plácido Fernández Viagas 4, 41013 Sevilla Teléfono: 954 23 87 97 / Fax: 954 23 89 42 info@eusa.es

Nombre


Apellido

Empresa

Teléfono

Email

Al hacer el envío de los datos, se creara de forma automática en nuestro CRM un nuevo pre-contacto con los datos referentes al formulario.



C/Plácido Fernández Viagas 4, 41013 Sevilla Teléfono: 954 23 87 97 / Fax: 954 23 89 42 info@eusa.es

Sus datos se han guardado con éxito

Buscar...

Administrador

Calendario PRE CONTACTOS Cuentas Contactos Oportunidades Productos Documentos Emails Incidencias Indicadores Más

Crear

Pre-Contactos

Buscar

Buscar por

En

Núm. Pre-Contacto

Buscar Ahora

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Mostrando Registros 1 - 7 de 7

Filtros: Todos

Crear Filtro | Editar | Borrar

Eliminar Edición Masiva Enviar un Email Enviar SMS

Núm. Pre-Contacto	Apellidos	Nombre	Empresa	Teléfono	Página Web	Email	Asignado a	Acción
<input type="checkbox"/> LEA27	Kolbo	Josh	Almacenes Paez S.L.	954 251 211		j.kolbo@paez.es	Administrador	editar borrar
<input type="checkbox"/> LEA6	Sanchez Mendez	Jesus	Fineda S.L.	956 521 412	www.fineda.es	jsmendez@fineda.sl	Administrador	editar borrar
<input type="checkbox"/> LEA23	Carraquedo	Marta	Iberpapel S.A.	943 280 026	www.iberpapel.es	mcarrascuedo@iberpapel.es	Administrador	editar borrar
<input type="checkbox"/> LEA26	Sanchez Moral	Juan Luis	Decapel S.A.	957 582 693	www.decapel.com	j.l.moral@decapel.es	Administrador	editar borrar
<input type="checkbox"/> LEA1	Perez Jimenez	Maria	Impresos en Continuo S.L.	942 521 563	www.imprecon.es	mpjimenez@imprecon.es	Administrador	editar borrar
<input type="checkbox"/> LEA4	Perez Molina	Juan	Almacenes Paez S.L.	957 256 632	www.apaez.es	juanpmlina@paez.es	Administrador	editar borrar
<input type="checkbox"/> LEA3	Aguilar Jimenez	Maria Angeles	Omega S.A.	956 521 412	www.segurosomega.com	maagular@omega.com	Administrador	editar borrar

Eliminar Edición Masiva Enviar un Email Enviar SMS

Mostrando Registros 1 - 7 de 7

Crear plantillas de combinación de correo

8. Gestión Comercial

Vtiger nos permite gestionar el proceso de ventas desde el primer contacto con un posible cliente hasta los servicios de Pos-venta. Durante este proceso se encontraran las siguientes fases:

1. **Pre-Contactos.**
2. **Oportunidades**
3. **Presupuestos**
4. **Ordenes de Venta y Compra**
5. **Facturas**
6. **Catalogo de Productos y Servicios**

8.1.Pre-Contactos.

Los Pre contactos son el primero contacto con un futuro cliente. Podemos obtener pre contactos de actividades de marketing como anuncios, presentaciones de Productos o Servicios, etc. Para no sobrecargar el sistema de datos innecesarios, ya que solo algunos de ellos llegaran a representar un negocio, los pre contactos son tratados de forma distinta, estos no están relacionados a otra información de Cuentas o Contactos.

En el menú Pre-Contactos podremos ver la lista de Pre-Contactos existentes en el CRM, los cuales podremos editar, borrar, editar de forma masiva, enviar e-mails a Pre-Contactos seleccionados , realizar búsquedas, importar, exportar, controlar duplicidad de datos y configurar el modulo.

Para la creación de Pre-Contactos podemos crearlos de forma individual, o bien importándolos desde un archivo csv, también desde la pestaña de creación rápida.

Pre-Contactos

Buscar:

Administrador

Calendario PRE-CONTACTOS Cuentas Contactos Oportunidades Productos Documentos Emails Incidencias Indicadores Más

Pre-Contactos

Buscar

En: Núm. Pre-Contacto

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Mostrando Registros 1 - 4 de 4 Filtros: Todos

Núm. Pre-Contacto	Apellidos	Nombre	Empresa	Teléfono	Página Web	Email	Asignado a	Acción
LEA6	Sanchez Mendez	Jesus	Fineda S.L.	956 521 412	www.fineda.es	jsmendez@fineda.es	Administrador	editar borrar
LEA23	Carrasquedo	Marta	Iberpapel S.A.	943 260 026	www.iberpapel.es	mcarrasquedo@iberpapel.es	Administrador	editar borrar
LEA26	Sanchez Moral	Juan Luis	Decapel S.A.	957 582 693	www.decapel.com	j.l.moral@decapel.es	Administrador	editar borrar
LEA1	Perez Jimenez	Maria	Impresos en Continuo S.L.	942 521 563	www.imprecon.es	mpjimenez@imprecon.es	Administrador	editar borrar

Eliminar Edición Masiva Enviar un Email Enviar SMS

Mostrando Registros 1 - 4 de 4

Vtiger CRM 5.4.0

Se permitirá gestionar la actividad, origen del pre contacto, darle una valoración y cambiar el estado en que se encuentra.

Creando Nuevo Pre-Contacto

Pre-Contacto Información

Información del Pre-Contacto

Nombre:

*Apellidos:

*Empresa:

Designación:

Origen del Pre-Contacto:

Actividad:

Facturación Anual (€):

Número de Empleados:

Secondary Email:

Información de la Dirección

Dirección:

Código Postal:

País:

Información Adicional

Descripción:

Núm. Pre-Contacto:

Teléfono:

Tel. Móvil:

Fax:

Email:

Página Web:

Estado del Pre-Contacto:

Valoración:

*Asignado a:

Apdo. Correos:

Población:

Provincia:

Acciones

Intentado Contactar ☐

Frio ☐

Contactar más adelante ☐

Contactado ☐

Caliente ☐

Pre-Contacto Basura ☐

Pre-Contacto Fallido ☐

No Contactado ☐

Pre Calificado ☐

Calificado ☐

Tibio ☐

Adquirido ☐

Activo ☐

Mercado Inmaduro ☐

Cancelado ☐

Suspendido ☐

Guardar **Cancelar**

Pre-Contactos

[LEA1] Perez Jimenez Maria - Pre-Contacto Información Actualizado hace 36 días (02 Dic 2012) Por Administrator

Pre-Contacto Información **Más Información**

Información del Pre-Contacto

Nombre	Maria	Núm. Pre-Contacto	LEA1
Apellidos	Perez Jimenez	Teléfono	942 521 563
Empresa	Impresos en Continuo S.L.	Tel. Móvil	685 521 452
Designación	Directora de Compras	Fax	
Origen del Pre-Contacto	Cliente	Email	mpjimenez@imprecon.es
Actividad		Página Web	http://www.imprecon.es
Facturación Anual (€)	0	Estado del Pre-Contacto	Intentado Contactar
Número de Empleados		Valoración	Activo
Secondary Email		Asignado a	Administrator
Última Modificación	02-12-2012 15:09:41	Fecha de Creación	11-11-2012 08:55:17

Información de la Dirección

Dirección	Avda San martin 152	Apdo. Correos	
Código Postal	41025	Población	Carmona
País	España	Provincia	Sevilla

Información Adicional

Descripción:

Información de Comentario

Mostrar: Todas

Acciones

Enviar Email

Añadir Evento

Añadir Tareas Pendientes

Convertir Pre-Contacto

Añadir Nota

Enviar SMS

Seleccione una plantilla para enviar el Mailing:

Crear plantillas de combinación de correo

Situar en Mapa

También la opción Mas información, nos permite ver los productos y servicios con los que esta relacionado, agregar otros que sean de su interés, incorporar al pre contacto a campañas, ver el registro de email, incluso agregar tareas.

[LEA1] Perez Jimenez Maria - Pre-Contacto Más Información
Actualizado hace 36 días (02 Dic 2012) Por Administrator

Pre-Contacto Información Más Información

Tareas

Emails

Histórico de eventos

Documentos

Productos

Campañas

Servicios

1 de 1

Seleccionar Servicios

Número Servicio	Nombre Servicio	Comisión	Número unidades	Precio	Acción
Sin Asignar					Seleccionar Servicios

Pre-Contacto Información Más Información

8.2. Oportunidades

Como el nombre lo dice, las oportunidades son oportunidades de ventas basadas en el interés de un cliente en una oferta de nuestra empresa.

Si una oportunidad de venta surge de un nuevo pre-contacto o nuevo cliente recomienda que se cree la oportunidad desde el pre-contacto, ya que esto permitirá de forma automática crear la oportunidad, la cuenta o entidad y contacto relacionado con la misma, ahorrando tener que hacerlo de forma manual e individual.

Creación de una oportunidades desde un Pre-Contacto

Seleccionamos un pre-contacto existente y elegimos la opción convertir contacto. Esto desplegará otra pantalla en la que se colocará los datos del pre contacto, si es particular o si pertenece a una empresa y seleccionando la opción potencial ingresar los datos de la oportunidad, pudiendo seleccionar estados de la oportunidad y darle fecha límite a la misma.

Vtiger CRM 5.4.0

tusam yahoo hotmail facebook Traductor Google

Cámara Sevilla

Buscar...

Administrator

Calendario PRE-CONTACTOS Cuentas Contactos Oportunidades Productos Documentos Emails Incidencias Indicadores Más Crear

Pre-Contactos

[LEA3] Aguiar Jimenez Maria Angeles - Pre-Contacto Información Actualizado hace 34 días (02 Dic 2012) Per Administrator

Pre-Contacto Información Más Información

Información del Pre-Contacto

Nombre	Maria Angeles	Núm. Pre-Contacto	LEA3
Apellidos	Aguiar Jimenez	Teléfono	956 521 412
Empresa	Omega S.A.-	Tel. Móvil	635 256 321
Designación		Fax	
Origen del Pre-Contacto	Cliente	Email	maaguiar@omega.com
Actividad		Página Web	http://www.segurosomega.com
Facturación Anual (€)	0	Estado del Pre-Contacto	Contactado
Número de Empleados		Valoración	Cancelado
Secondary Email		Asignado a	Administrator
Última Modificación	02-12-2012 15:09:53	Fecha de Creación	11-11-2012 08:55:17

Información de la Dirección

Dirección	Santo Rey 1	Apdo. Correos	Sevilla
Código Postal	41011	Población	Sevilla
País	España	Provincia	Sevilla

Información Adicional

Acciones

- Enviar Email
- Añadir Evento
- Añadir Tareas Pendientes
- Convertir Pre-Contacto**
- Añadir Nota
- Enviar SMS

Seleccione una plantilla para enviar el Mailing:
Crear plantillas de combinación de correo

Convertir Pre-Contacto : Maria Angeles Aguiar Jimenez

☒ **Cuenta**

*Nombre de la Cuenta: Omega S.A.-

Industria: -----

☐ **Potencial**

☒ **Contacto**

*Apellidos: Aguiar Jimenez

Nombre: Maria Angeles

Email: maaguiar@omega.com

Asignado a: ☒ Usuario ☐ Grupo
Administrator

Transferir elementos relacionados a: ☐ Cuenta ☒ Contacto

Guardar **Cancelar**

Convertir Pre-Contacto : Maria Angeles Aguiar Jimenez

☒ **Cuenta**

*Nombre de la Cuenta: Omega S.A.-

Industria: -----

☒ **Potencial**

*Oportunidad: Omega S.A.-

*Fecha Estimada de Cierre: (dd-mm-yyyy)

*Fase de Venta: Buscando

Cantidad: -----

☒ **Contacto**

*Apellidos: Aguiar Jimenez

Nombre: Maria Angeles

Email: maaguiar@omega.com

Asignado a: ☒ Usuario ☐ Grupo
Administrator

Transferir elementos relacionados a: ☐ Cuenta ☒ Contacto

Guardar **Cancelar**

Vtiger CRM 5.4.0

Cámara Sevilla

Buscar...

Administrador

Calendario Pre-Contactos Cuentas **CONTACTOS** Oportunidades Productos Documentos Emails Incidencias Indicadores Más Crear.....

Contactos

Buscar
Ir a Avanzada

Buscar por En Id Contacto Buscar Ahora

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Mostrando Registros 21 - 26 de 26 Filtros: Todos Crear Filtro | Editar | Borrar 2 de 2

Eliminar Edición Masiva Enviar un Email Enviar SMS

	Id Contacto	Nombre	Apellidos	Cargo	Cuenta	Email	Tel. Empresa	Asignado a	Acción
<input type="checkbox"/>	CON69	Pedro	Mendez	Secretario	CENTRO DE ESTUDIOS ALBAUDYL	pmendez@albaudyl.es	953 652 522	Administrador	editar borrar
<input type="checkbox"/>	CON70	Isabel Nuñez Prieto	Nuñez Prieto	Director Operaciones	ACEITES OLEORBE S.L.	inprieto@oleorbe.es	953 658 856	Administrador	editar borrar
<input type="checkbox"/>	CON71	Maria Angeles	Mendez Merencio	Empleada	ACEITES OLEORBE S.L.	mangeles@oleorbe.es	953 658 856	Administrador	editar borrar
<input type="checkbox"/>	CON72	Carmen	Gonzalez Gonzalez	Empleada	Caymasa S.L.	gabrielascarrizo@yahoo.es	954 562 557	Administrador	editar borrar
<input type="checkbox"/>	CON73	Pablo	Ibañez Montiel	Tecnico Informatico	Eusa Centro Universitario	gabriela.carrizo@eusa.es	954 23 87 97	Administrador	editar borrar
<input type="checkbox"/>	CON74	Maria Angeles	Aguilar Jimenez		Omega S.A.-	masgular@omega.com	956 521 412	Administrador	editar borrar

Eliminar Edición Masiva Enviar un Email Enviar SMS

Seleccione una plantilla para enviar el Mailing: plantilla_conferencia.doc Combinar

Mostrando Registros 21 - 26 de 26 2 de 2

Mostrando Registros 1 - 17 de 17 Filtros: Todos Crear Filtro | Editar | Borrar 1 de 1

Eliminar Edición Masiva Enviar un Email Exportador de Email Enviar SMS

	Núm. Cuenta	Nombre de la Cuenta	Población (Factura)	Página Web	Teléfono	Asignado a	Acción
<input type="checkbox"/>	ACC1	Ofnervion S.L.	Sevilla	www.ofnervion.es	953 658 598	Administrador	editar borrar
<input type="checkbox"/>	ACC3	Vasco Sist Informaticos S.L.	Cordoba	www.vasco-informatica.es	943 584 632	Administrador	editar borrar
<input type="checkbox"/>	ACC4	Dispai S.L.	Malaga	www.dispai.com	953 695 254	Administrador	editar borrar
<input type="checkbox"/>	ACC5	Elimenza S.L.	Malaga	www.elimenza.es	952 523 658	Administrador	editar borrar
<input type="checkbox"/>	ACC35	Frio Camas S.L.	Camas	www.friocamas.com	954 562 365	Administrador	editar borrar
<input type="checkbox"/>	ACC36	Pleno Empleo S.L.	Carmona	www.pleno-empleo.es	695 265 362	Administrador	editar borrar
<input type="checkbox"/>	ACC37	Alea Serv Informaticos	Sevilla	www.asi-informatica.es	521 632 584	Administrador	editar borrar
<input type="checkbox"/>	ACC38	Transportes Nacex S.L.	Cordoba	www.nacex.com	582 652 673	Administrador	editar borrar
<input type="checkbox"/>	ACC39	Cofena S.L.	Jaén	www.cofena-adm.es	256 148 628	Administrador	editar borrar
<input type="checkbox"/>	ACC40	Surinformatica S.L.	Jaén	www.surinformatica.es	958 562 562	Administrador	editar borrar
<input type="checkbox"/>	ACC41	Eusa Campus Universitario	Sevilla		954 698 523	Administrador	editar borrar
<input type="checkbox"/>	ACC42	TRANSPORTES ARCOMAFE S.L.	Jaen	www.arcomafe.es	952 256 362	gabriela Carrizo Diana	editar borrar
<input type="checkbox"/>	ACC43	CENTRO DE ESTUDIOS ALBAUDYL	Alcaudete	www.albaudyl.es	953 652 522	Administrador	editar borrar
<input type="checkbox"/>	ACC44	ACEITES OLEORBE S.L.	jaen	www.oleorbe.es	953 658 856	Administrador	editar borrar
<input type="checkbox"/>	ACC45	Caymasa S.L.	Dos Hermanas	www.caymasa.es	954 562 557	Administrador	editar borrar
<input type="checkbox"/>	ACC46	Eusa Centro Universitario	Dos Hermanas	www.eusa.es	954 23 87 97	Administrador	editar borrar
<input type="checkbox"/>	ACC47	Omega S.A.-	Sevilla	www.segurosomega.com	956 521 412	Administrador	editar borrar

Eliminar Edición Masiva Enviar un Email Exportador de Email Enviar SMS

Crear plantillas de combinación de correo

Mostrando Registros 1 - 17 de 17 1 de 1

Cámara Sevilla

Buscar...

Administrador

Calendario Pre-Contactos Cuentas Contactos **OPORTUNIDADES** Productos Documentos Emails Incidencias Indicadores Más Crear.....

Oportunidades

Buscar
Ir a Avanzada

Buscar por En Núm. Oportunidad Buscar Ahora

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Mostrando Registros 1 - 9 de 9 Filtros: Todos Crear Filtro | Editar | Borrar 1 de 1

Eliminar Edición Masiva

	Núm. Oportunidad	Oportunidad	Relacionado con	Fase de Venta	Origen del Pre-Contacto	Fecha estimada de cierre	Asignado a	Acción
<input type="checkbox"/>	POT1	vtiger pack 50 usuarios	Ofnervion S.L.	Propuesta de Evaluación	-----	03-07-2006	Administrador	editar borrar
<input type="checkbox"/>	POT3	TV 20" SAMSUNG 10 unidades	Vasco Sist Informaticos S.L.	Cerrada-Exito	Cliente	24-07-2006	Administrador	editar borrar
<input type="checkbox"/>	POT4	Pack consumibles	Dispai S.L.	Necesita Análisis	Llamada	06-07-2006	Administrador	editar borrar
<input type="checkbox"/>	POT5	McAfee Antivirus 2013	Elimenza S.L.	Cerrada-Exito	Feria	21-07-2006	Administrador	editar borrar
<input type="checkbox"/>	POT11	Surinformatica Fotocopiadora Multifunci...	Surinformatica S.L.	Necesita Análisis	Llamada	25-12-2012	Administrador	editar borrar
<input type="checkbox"/>	POT12	Eusa Campus Universitario - Vtiger pack ...	Eusa Campus Universitario	Presupuesto Propuesto	Web Site	14-12-2012	Administrador	editar borrar
<input type="checkbox"/>	POT13	Caymasa S.L. windows 7 + norton ant + in...	Caymasa S.L.	Calificando	Web Site	31-12-2012	Administrador	editar borrar
<input type="checkbox"/>	POT14	Eusa Centro Universitario + Monitores + ...	Eusa Centro Universitario	Propuesta de Evaluación	Web Site	31-12-2012	Administrador	editar borrar
<input type="checkbox"/>	POT15	Omega S.A.-	Omega S.A.-	Calificando	Cliente	21-01-2013	Administrador	editar borrar

Eliminar Edición Masiva

Mostrando Registros 1 - 9 de 9 1 de 1

8.3 Presupuestos

Un presupuesto es una declaración formal emitida por el vendedor al comprador, en donde se permitirá detallar las partes interesadas, los productos y servicios que se desean contratar, relacionarlo a una oportunidad ya existente, precios e impuestos, fechas de vencimiento del presupuesto, descuentos, transportistas involucrados, distintos domicilios del cliente, modificar estados del presupuesto

Se pueden crear presupuesto desde el modulo, o bien desde la opción de creación rápida rellendo los campos obligatorios y necesarios y guardando los datos introducidos.

También se podrá duplicar presupuestos para crear uno con características similares, generar facturas y ordenes de venta a través del presupuesto actual, descargar en formato pdf el presupuesto creado a nuestro ordenador o enviarlo por e-mail al cliente que se le ha realizado.

En la pestaña Mas Información tendremos acceso a ordenes de venta y documentos relacionados, tareas asignadas, histórico de eventos y presupuestos.

Presupuestos

Buscar

Mostrando Registros 1 - 4 de 4

No Presupuesto	Referencia	Estado del Presupuesto	Oportunidad	Nombre de la Cuenta	Total	Asignado a	Acción
QU01	Prod_Quote	Creado	usable-vtiger - 1000 units	samplevtiger	€160.00	Administrator	editar borrar
QU02	Cont_Quote	Aceptado	usable-vtiger - 1000 units	vtigerCRM Inc	€160.00	Administrator	editar borrar
QU03	SO_Quote	Enviado	usable-vtiger - 1000 units	vtiger	€160.00	Administrator	editar borrar
QU04	PO_Quote	Aceptado	samplevtiger - 1000 units	demovtiger	€160.00	Administrator	editar borrar

Mostrando Registros 1 - 4 de 4

Presupuestos

Buscar

Mostrando Registros 1 - 4 de 4

No Presupuesto	Referencia	Estado del Presupuesto	Oportunidad	Nombre de la Cuenta	Total	Asignado a	Acción
QU01	Prod_Quote	Creado	usable-vtiger - 1000 units	samplevtiger	€160.00	Administrator	editar borrar
QU02	Cont_Quote	Aceptado	usable-vtiger - 1000 units	vtigerCRM Inc	€160.00	Administrator	editar borrar
QU03	SO_Quote	Enviado	usable-vtiger - 1000 units	vtiger	€160.00	Administrator	editar borrar
QU04	PO_Quote	Aceptado	samplevtiger - 1000 units	demovtiger	€160.00	Administrator	editar borrar

Mostrando Registros 1 - 4 de 4

Vtiger CRM 5.4.0

Creando Nuevo Presupuesto

Presupuesto Información

Guardar

Cancelar

Información del Presupuesto

*Referencia		Oportunidad	
No Presupuesto	GEN-AUTO AL GUARDAR	* Estado del Presupuesto	Creado
Válido Hasta		Nombre de Contacto	
Transportista	FedEx	Envío	
Encargado del inventario	Administrator	*Nombre de la Cuenta	
*Asignado a	<input checked="" type="radio"/> Usuario <input type="radio"/> Grupo Administrator		

Información de la Dirección

☐ Copiar Envío a Factura
 ☐ Copiar Factura a Envío

* Dirección (Factura)		* Dirección (Envío)	
Apdo. de Correos (Factura)		Apdo. de Correos (Envío)	
Población (Factura)		Población (Envío)	
Provincia (Factura)		Provincia (Envío)	
Código Postal (Factura)		Código Postal (Envío)	
País (Factura)		País (Envío)	

Condiciones Generales

Condiciones Generales

- Unless otherwise agreed in writing by the supplier all invoices are payable within thirty (30) days of the date of invoice, in the currency of the invoice, drawn on a bank based in India or by such other method as is agreed in advance by the Supplier.
 - All prices are not inclusive of VAT which shall be payable in addition by the Customer at the applicable rate.

Información Adicional

Descripción

Detalles Elemento

Moneda

Euro (€)

Tipo de Impuestos

Individual

Herramientas	*Nombre Elemento	Cantidad en Stock	Cantidad	Listado de Precios	Total	Precio Neto
				(-) Descuentos :	0.00	
				Total Después de Descuento :		
				(+) Impuesto :	0.00	

Añadir Producto

Añadir Servicio

Neto Total	0.00
(-) Descuentos	0.00
(+) Gastos de Manipulación y Transporte	0.00
(+) Impuestos de Manipulación y Transporte	0.00
Descuento	Añadir
Total	

Guardar

Cancelar

8.4. Ordenes de Venta y Compra

La orden de venta son pedidos que realizan los clientes, es importante capturarlos en el CRM, ya que puede haber diferencia entre el presupuesto solicitado anteriormente y la orden de venta.

Vtiger CRM 5.4.0

En estas se permitirá detallar las partes interesadas, los productos y servicios que se desean contratar, vincularla a contactos, cuentas, oportunidad o presupuesto existente, detallar precios e impuestos, fechas de vencimiento de la orden de venta, descuentos, transportistas involucrados, distintos domicilios del cliente, modificar estados de la orden.

Las ordenes de venta pueden crearse de forma individual en el modulo, desde la opción de creación rápida y desde un presupuesto realizado con anterioridad pulsando la acción Generar orden de venta, lo que transmitirá los datos del presupuesto seleccionado a la nueva Orden de venta.

Calendario Pre-Contactos Cuentas Contactos Oportunidades Productos Documentos Emails Incidencias Indicadores ORDENES DE VENTA Más Crear

Ordenes de Venta

Creando Nuevo Ordenes de Venta

Ordenes de Venta Información

Guardar Cancelar

Información de la Orden

*Referencia		Oportunidad	+ 2
Código del Cliente		No Orden de Venta	GEN-AUTO AL GUARDAR
Referencia del Presupuesto	+ 2	Orden de Compra	
Persona de Contacto	+ 2	Fecha de vencimiento	2013-02-05 (yyyy-mm-dd)
Transportista	FedEx	Pendiente	
*Estado	Creado	Comisión sobre Ventas	
Impuestos Exentos		*Nombre de Cuenta	+ 2
*Asignado a	Usuario Administrator		

Información Facturación Recurrente

Habilitar facturación recurrente	<input type="checkbox"/>	Frecuencia	--Ninguna--
Inicio Periodo	2013-02-05 (yyyy-mm-dd)	Final Periodo	2013-02-05 (yyyy-mm-dd)
Duración	30 días	*Estado Factura	Automática

Información de la Dirección

☒ Copiar Envío a Factura ☐ Copiar Factura a Envío

* Dirección (Factura)		* Dirección (Envío)	
Apdo. de Correos (Factura)		Apdo. de Correos (Envío)	
Población (Factura)		Población (Envío)	
Provincia (Factura)		Provincia (Envío)	
Código Postal (Factura)		Código Postal (Envío)	
País (Factura)		País (Envío)	

Condiciones Generales

Condiciones Generales

- Unless otherwise agreed in writing by the supplier all invoices are payable within thirty (30) days of the date of invoice, in the currency of the invoice, drawn on a bank based in India or by such other method as is agreed in advance by the Supplier.
- All prices are not inclusive of VAT which shall be payable in addition by the Customer at the applicable rate.

Información adicional

Descripción

Detalles Elemento

Moneda: Euro (€) Tipo de Impuestos: Individual

Herramientas	Nombre Elemento	Cantidad en Stock	Cantidad	Listado de Precios	Total	Precio Neto
+ 2				(-) Descuentos :	0.00	
				Total Después de Descuento :		
				(+) Impuesto :	0.00	
Añadir Producto	Añadir Servicio					
					Neto Total	0.00
					(-) Descuentos	0.00
					(+) Gastos de Manipulación y Transporte	0.00
					(+) Impuestos de Manipulación y Transporte	0.00
					Descuento: Añadir	0.00
					Total	

Vtiger CRM 5.4.0

También permite habilitar la facturación recurrente. Esto significa que se generara una factura de forma automática de acuerdo a las condiciones que se especifiquen, durante un periodo determinado de tiempo.

Información Facturación Recurrente			
Habilitar facturación recurrente	<input checked="" type="checkbox"/>	Frecuencia	--Ninguna--
Inicio Periodo	2013-01-01 (yyyy-mm-dd)	Final Periodo	--Ninguna--
Duración	30 días	* Estado Factura	Diario Semanal Mensual Trimestral Anual

También se podrán editar, borrar o duplicar en caso de necesitar hacer una con características similares, enviar por correo al cliente en formato pdf o descargarla al ordenador, incluso generar una nueva factura a través de esta.

Las ordenes de compra se utilizan de igual manera para realizar pedidos a proveedores.

En la pestaña Mas información tendremos acceso a las facturas y documentos relacionados, tareas asignadas, histórico de eventos y de ordenes de venta.

8.5. Facturas

Se puede usar el sistema para crear facturas desde un presupuesto u orden de venta existente, de forma individual en el modulo, o a través de la opción creación rápida del menú principal.

Esta nos va a permitir reflejar la relación con cuentas, contactos u orden de venta existentes, gestionar fechas de vencimiento, estados de la factura, y como los documentos antes vistos, reflejar datos de las partes intervinientes, productos y /o servicios seleccionados, precios, descuentos, varios tipos de impuestos términos y condiciones, pudiendo hacer duplicados, editar y borrar facturas existentes, descargarlas al ordenador o enviarlas por e-mail en formato pdf.

Nº Factura	Referencia	Pedido	Estado	Total	Acción
INV1	vtiger_invoice201	SO_zoho	Creada	€4,050.00	editar borrar
INV2	zoho_inv7841	SO_vt100usrpk	Enviada	€4,050.00	editar borrar
INV3	vtigerSusp_invoice71134	SO_vt100usrpk	Aprobada	€4,050.00	editar borrar
INV4	vt100usrpk_inv113	SO_vtiger	Rectificativa	€4,050.00	editar borrar
INV5	vendt_inv214	SO_vt100usrpk	Pagada	€4,050.00	editar borrar

Vtiger CRM 5.4.0

Creando Nuevo Factura

Factura Información

Guardar

Cancelar

Información de la Facturación

*Referencia		Pedido	
Código de cliente		Nº Factura	GEN-AUTO AL GUARDAR
Persona de Contacto		Fecha de Factura	2013-02-05 (yyyy-mm-dd)
Fecha Pago	2013-02-05 (yyyy-mm-dd)	Orden de Compra	
Aranceles		Comisión sobre Ventas	
*Nombre de la cuenta		Estado	Automática
*Asignado a	<input checked="" type="radio"/> Usuario <input type="radio"/> Grupo Administrator		

Información de la Dirección

☒ Copiar Envío a Factura
 ☐ Copiar Factura a Envío

*Dirección (Facturación)		*Dirección (Envío)	
Apdo. de Correos (Facturación)		Apdo. de Correos (Envío)	
Población (Facturación)		Población (Envío)	
Provincia (Facturación)		Provincia (Envío)	
Código (Facturación)		Código (Envío)	
País (Facturación)		País (Envío)	

Condiciones Generales

Condiciones Generales	- Unless otherwise agreed in writing by the supplier all invoices are payable within thirty (30) days of the date of invoice, in the currency of the invoice, drawn on a bank based in India or by such other method as is agreed in advance by the Supplier. - All prices are not inclusive of VAT which shall be payable in addition by the Customer at the applicable rate.
-----------------------	---

Información Adicional

Descripción	
-------------	--

Detalles Elemento

		Moneda	Euro (€)	Tipo de Impuestos		Individual
Herramientas	*Nombre Elemento	Cantidad en Stock	Cantidad	Listado de Precios	Total	Precio Neto
				<div></div> <div>(-) Descuentos :</div> <div>Total Después de Descuento :</div> <div>(+) Impuesto :</div>	<div>0.00</div> <div>0.00</div>	

Añadir Producto

Añadir Servicio

Neto Total				0.00
(-) Descuentos				0.00
(+*) Gastos de Manipulación y Transporte				0.00
(+*) Impuestos de Manipulación y Transporte				0.00
Descuento				0.00
Total				

8.6. Catalogo de Productos y Servicios

De igual manera que un catalogo, el CRM permite clasificar los productos con varios precios, gestionar fabricantes y proveedores, activar o desactivar productos para que no sean visibles por los usuarios, ordenar en categorías incluso colocar imágenes de cada producto.

La información de Stock da la opción de utilizar unidades de uso, hacer responsable a un usuario o grupo del stock.

Nota:

Cuando la cantidad del stock se acerca a la cifra especificada en el Nivel de pedido, un correo electrónico se enviara al usuario o grupo responsable del stock informándole de esto.

Los productos se pueden editar, duplicar y borrar, también crear presupuestos, facturas, ordenes de venta y compra a través de ellos.

Los existe inventario para los servicios. Podemos combinar productos y servicios en una factura o presupuesto, pero no crear paquetes con ambos a la vez.

Información del Producto			
Nombre de Producto	Vtiger Single User Pack	Núm. Producto	PRO1
Producto Activo	yes	Código de Producto	001
Fecha de salida al mercado	2006-01-16	Fabricante	LexPon Inc.
Categoría de Producto	Software	Fecha de inicio de Soporte	2006-03-17
Fecha de retirada del mercado		Fecha de fin del Soporte	
Nombre del Proveedor	Barbara	Website	http://www.vtiger.com
Nº de Pieza del Proveedor		Nº de Pieza del Fabricante	
Hoja del Producto		Nº de serie	
Fecha de Creación	2012-11-11 08:55:17	Cuenta Contable	
Última Modificación	2012-11-11 08:55:17		

Información de Precios:			
Precio Unitario (€)	149.00	Comisión (%)	6.000
Clase de Impuesto			

Información del Stock:			
Unidad de Uso	Unidad	Cantidad/Unidad	1.00
Cantidad en Stock	1000	Nivel de pedido	50
Responsable	Administrator	Cantidad Pedida	

Información de la Imagen del Producto:	
Imagen del Producto	

Descripción	
Descripción	

En la pestaña Mas información podremos ver y crear vínculos entre el producto con los otros módulos, agregar información adicional y crear productos compuestos.

Solo se puede crear paquete de productos, no de servicios. Esto permite crear subproductos relacionados a un producto paterno.

Al seleccionar un paquete de productos en una factura o presupuesto, aparecerá el producto seleccionado mostrando debajo una lista de los subproductos que integran el paquete.

Vtiger CRM 5.4.0

[PRO11] vtiger pack - Productos Más Información
Actualizado hoy (05 Feb 2013) Por Administrator

Productos Información
Más Información

Incidencias
Documentos
Presupuestos
Ordenes de Compra
Orden de Venta
Factura
Tarifas
Pre-Contactos
Cuentas
Contactos
Oportunidades

Productos Compuestos

Mostrando Registros 1 - 4 de 4
1 de 1

Nombre de Producto	Código de Producto	Comisión	Cantidad/Unidad	Precio Unitario	Acción
Vtiger 10 Users Pack	003	7.000	1.00	€1,299.00	editar borrar
Vtiger 25 Users Pack	023	8.000	1.00	€2,999.00	editar borrar
Vtiger 5 Users Pack	002	7.000	1.00	€999.00	editar borrar
Vtiger 50 Users Pack	005	8.000	1.00	€4,995.00	editar borrar

Product Paterno

Detalles Elemento
Moneda: Euro (€)
Tipo de Impuestos: Individual

Herramientas	Nombre Elemento	Cantidad en Stock	Cantidad	Listado de Precios	Total	Precio Neto
	vtiger pack	50.000	1.00	20000.00	20000.00	
	- Vtiger 5 Users Pack			(-) Descuentos :	200.00	
	- Vtiger 10 Users Pack			Total Después de Descuento :	19800.00	
	- Vtiger 25 Users Pack			(+) Impuesto :	0	
	- Vtiger 50 Users Pack					19800.00

Neto Total	19800.00
(-) Descuentos	100.00
(+) Gastos de Manipulación y Transporte	50.00
(+) Impuestos de Manipulación y Transporte	0.00
Desuento Añadir	100.00
Total	19850.00

8.7. Lista de Precios y Tarifas.

El CRM nos permite trabajar con gran cantidad de tarifas. Esto es importante cuando una empresa tiene diferentes tipos de clientes los cuales trabajaran con distintos precios.

Podemos crear tarifas de forma individual desde el modulo, o en la opción de creación rápida

Podemos activar o desactivar las tarifas, seleccionar la moneda ya que se pueden habilitar varias y agregar una descripción a la tarifa creada

Solo los productos activos están disponibles para incorporar a tarifas.

Vtiger CRM 5.4.0

Creando Nuevo Tarifa

Tarifa Información

Guardar Cancelar

Información de Tarifa:

*Nombre de Tarifa Activo ☒

Nº Tarifa GEN-AUTO AL GUARDAR *Moneda Euro

Nombre:

Descripción

Guardar Cancelar

9. Administración del CRM

Solamente los usuarios con privilegios administrativos tienen habilitada la opción de Configuración en la barra de navegación, permitiendo la configuración básica del sistema, de plantillas, administración de usuarios, ajustes de seguridad y otras herramientas

9.1. Configuración de Ajustes.

Usuarios

En este apartado aparte de crear usuarios y editar sus datos, estado y rol asignado y correo electrónico, tenemos la opción de configurar el idioma con el que queremos trabajar en el CRM, formato de fecha, la moneda y el formato de grupo de dígitos a utilizar con el correspondiente separador.

1. Usuario Login y Rol			
Usuario	admin	Admin	on
Contraseña	Cambiar Contraseña	Email	gabriela.carrizo@eusa.es
Estatus	Activo	Nombre	
Apellidos	Administrator	Vista de Pre-Contactos predeterminada	Hoy
Rol	CEO	Vista de Calendario predeterminada	Esta semana

2. Configuración Moneda			
Moneda	Euro : €	Digit Grouping Pattern	123,456,789
Decimal Separator	.	Digit Grouping Separator	.
Symbol Placement	\$1.0		

3. Más Información			
Cargo		Fax	
Departamento		Email (Otro)	
Tel. Oficina		Email Secundario	
Tel. Móvil		Informa a	
Tel. Particular		Tel. Directo	
Formato de Fecha	dd-mm-yyyy	Firma	
Documentos		Cliente de Email Interno	yes
Zona Horaria	(UTC) Coordinated Universal Time, Greenwich Mean Time	Apariencia	softed
Idioma	ES Spanish		

Privilegios de Acceso

Aquí podremos ver los permisos globales de cada modulo para saber que usuarios están habilitados a crear editar, leer y borrar en ellos.

Configuración > Privilegios de Acceso		
Definir y Personalizar Niveles de Acceso en la Organización		
NOTA: Trás las modificaciones, pulsa el botón de Recalcular para aplicar los cambios.		
1. Privilegios de Acceso Globales		Recalcular Cambiar Privilegios
Oportunidades	★ Público: Lectura, Crear/Editar, Borrar	Usuarios pueden Leer, Crear/Editar, Eliminar otros usuarios Oportunidades
Cuentas y Contactos	★ Público: Lectura, Crear/Editar, Borrar	Usuarios pueden Leer, Crear/Editar, Eliminar otros usuarios Cuentas y Contactos
Pre-Contactos	★ Público: Lectura, Crear/Editar, Borrar	Usuarios pueden Leer, Crear/Editar, Eliminar otros usuarios Pre-Contactos
Calendario	★ Privado	Usuarios no pueden acceder a otros usuarios Calendario
Incidencias	★ Público: Lectura, Crear/Editar, Borrar	Usuarios pueden Leer, Crear/Editar, Eliminar otros usuarios Incidencias
Presupuestos	★ Público: Lectura, Crear/Editar, Borrar	Usuarios pueden Leer, Crear/Editar, Eliminar otros usuarios Presupuestos
Ordenes de Compra	★ Público: Lectura, Crear/Editar, Borrar	Usuarios pueden Leer, Crear/Editar, Eliminar otros usuarios Ordenes de Compra
Ordenes de Venta	★ Público: Lectura, Crear/Editar, Borrar	Usuarios pueden Leer, Crear/Editar, Eliminar otros usuarios Ordenes de Venta

Visibilidad de Campos

Aquí podremos ver y editar los campos visibles y ocultos en cada modulo del CRM.

Configuración > Visibilidad de Campos			
Mostrar u Ocultar Campos en cada Módulo del CRM			
Pre-Contactos			Editar
Pre-Contactos			
✓ Saludo	✓ Nombre	✓ Núm. Pre-Contacto	✓ Teléfono
✓ Apellidos	✓ Tel. Móvil	✓ Empresa	✓ Fax
✓ Designación	✓ Email	✓ Origen del Pre-Contacto	✓ Página Web
✓ Actividad	✓ Estado del Pre-Contacto	✓ Facturación Anual	✓ Valoración
✓ Número de Empleados	✓ Asignado a	✓ Secondary Email	✓ Fecha de Creación
✓ Última Modificación	✓ Last Modified By	✓ Dirección	✓ Código Postal
✓ Población	✓ País	✓ Provincia	✓ Apdo. Correos
✓ Desorpolción	✓ Status		

Un apartado de plantillas de comunicación, nos permitirá configurar la información de la empresa, plantillas de comunicación y mailings.

Otras Configuraciones.

Configuración de moneda

Permite agregar varias monedas con su valor de cambio correspondiente

Configuración > Configuración de Moneda
Gestionar Monedas y Valores de Cambio Monetario

Lista de Monedas

#	Herramientas	Nombre de Moneda	Código de Moneda	Símbolo	Ratio de Conversión	Estado
1		Euro	EUR	€	1.000	Active

[Arriba]

Configuración de Impuestos,

Aquí podremos gestionar los impuestos a utilizar en nuestras facturas como IVA u otros impuestos especiales que puedan ser necesarios, incluso habilitar, deshabilitar y editar los existentes.

Configuración > Editando Configuración de Impuestos
Gestionar IVA y Otros Impuestos

Productos

Producto	Tasa	%	Estado
VAT	21.000	%	<input checked="" type="checkbox"/>
Sales	10.000	%	<input type="checkbox"/>
Service	12.500	%	<input type="checkbox"/>

Guardar Cancelar

Transporte y Manipulado

Tipo	Tasa	%	Estado
VAT	21.000	%	<input checked="" type="checkbox"/>
Sales	10.000	%	<input checked="" type="checkbox"/>
Service	12.500	%	<input checked="" type="checkbox"/>

Añadir impuesto Editar

Inventario: Condiciones Generales, nos permitirá modificar el texto de Condiciones Generales que se imprime de forma general en nuestros documentos comerciales.

También en esta sección podemos configurar el Portal Cliente, Formularios Webs, Servidor de correo saliente y personalizar la numeración de registros, (en cada modulo al crear un registro se le asigna de forma automática un numero de registro que se auto incrementa) este numero podemos personalizarlo en cada uno de los módulos.

Nota:

Hay que tener en cuenta que si queremos iniciar un contador a 0, aparte de borrar los registros existentes del modulo, deben ser borrados los datos que aun permanezcan en las tablas correspondientes, en caso contrario nos daría un mensaje informándonos que el numero que se quiere utilizar ya esta en uso

9.2. Personalización de Módulos

El administrador de módulos nos permitirá habilitar, deshabilitar y personalizar cada uno de nuestros módulos, ocultando campos y agregando nuevos de varios tipos (texto, numérico, moneda, porcentajes, fecha, listas simples y múltiples, email, teléfono, Url, checkbox, skype y tiempo).

También permite ocultar / mostrar los bloques existentes y crear nuevos.

Vtiger CRM 5.4.0

Administrador de Módulos > Cuentas > Editor de Disposición
Diseñar y modificar la disposición en cada uno de los módulos

Mostrar Información de la Cuenta

Añadir Campo

Nombre de la Cuenta *
Página Web
Tracker de bolsa
Miembro de
Empleados
Email (Alternativo)
Actividad
Tipo
No Enviar Emails
Asignado a *
Fecha de Modificación

Mostrar Información Específica

Mostrar Información de la Dirección

Dirección (Factura)
Apdo. de Correos (Factura)
Población (Factura)
Provincia (Factura)
Código Postal (Factura)
País (Factura)

Núm. Cuenta
Teléfono
Fax
Tel. Alternativo
Email
Accionistas
Importancia
CIF
Facturación Anual
Notificar al Propietario
Fecha de Creación

Dirección (Envío)
Apdo. de Correos (Envío)
Población (Envío)
Provincia (Envío)
Código Postal (Envío)
País (Envío)

9.3. Configuración de Listas desplegables.

Con el editor de listas desplegables podremos ver en cada modulo las listas existentes , se puede agregar, renombrar y borrar sus elementos y configurar para qué roles queremos que estén disponibles.

Configuración > Editor de Listas Desplegables
Gestionar Listados de los Módulos del CRM

Seleccionar Módulo Cuentas

Selecciona lista desplegable Tipo

Listados disponibles en Cuentas Para CEO

* Los valores accesibles por el rol están abajo

Tipo	Asignar	Actividad	Asignar	Importancia	Asignar
Analista		Ropa		Adquirido	
Competencia		Banca		Activo	
Cliente		Bioteconología		Mercado Inmaduro	
Integrador		Químicas		Cancelado	
Inversor		Comunicaciones		Suspendido	
Socio		Construcción			
Prensa		Consultores			
Prospector		Educación			
Revendedor		Electrónica			
Otros		Energía			

También podemos crear dependencias entre listas mediante la configuración de dependencia entre listas. En el modulo productos por ejemplo queremos relacionar los campos Fabricante con Categoría del Producto, para que cuando seleccionemos un fabricante, solo nos aparezcan las categorías con las que el trabaja, los campos seleccionados son los celestes. Esto lo podemos configurar de la siguiente manera.

Vtiger CRM 5.4.0

Configuración > Configuración Dependencias entre Listas
Establece Dependencias entre los elementos de las listas desplegables en cada módulo

Módulo : Productos Campo Origen: Fabricante Campo Destino: Categoría de Producto [Guardar](#) [Cancelar](#)

[Selecciona Valores Origen](#)

- Solo se muestran valores asignados (salvo la primera vez).
- Si quieres ver o cambiar la asignación de los otros valores de la lista origen, puedes seleccionar los valores pulsando el botón 'Selecciona Valores Origen' en el lateral derecho.
- Valores seleccionados del campo destino, se muestran como [Valores Seleccionados](#)

Fabricante	-----	AltvetPet Inc.	LexPon Inc.	MetBeat Corp
Categoría de Producto	-----	-----	-----	-----
Hardware	Hardware	Hardware	Hardware	Hardware
Software	Software	Software	Software	Software
Aplicaciones CRM	Aplicaciones CRM	Aplicaciones CRM	Aplicaciones CRM	Aplicaciones CRM

[Arriba]

Nota:

Para que funcione de forma correcta se necesita programar la relación entre ambos.

9.4. Herramienta de Control de Duplicados.

Esta herramienta podremos encontrarla en la barra de herramientas de una gran parte de módulos. Nos permitirá mediante la comprobación de los campos que seleccionemos encontrar registros duplicados

Cuentas

Selección Criterio Combinación
Selecciona los campos de comparación para encontrar duplicados

Campos Disponibles

- Nombre de la Cuenta
- Teléfono
- Página Web
- Fax
- Ticker de bolsa
- Tel. Alternativo
- Miembro de
- Email
- Empleados
- Email (Alternativo)

Campos por los que comparar

- Nombre de la Cuenta

[Encontrar Duplicados](#) [Cancelar](#)

Mostrando Registros 1 - 18 de 18 Filtros: Todos [Crear Filtro](#) | [Editar](#) | [Borrar](#) 1 de 1

[Eliminar](#) [Edición Masiva](#) [Enviar un Email](#) [Exportador de Email](#) [Enviar SMS](#)

	Núm. Cuenta	Nombre de la Cuenta	Población (Factura)	Página Web	Teléfono	Asignado a	Acción
<input type="checkbox"/>	ACC1	vtiger	San Francisco	www.vtiger.com	(789) 917-2571	Administrator	editar borrar
<input type="checkbox"/>	ACC3	Edicion de Cuenta	San Jose	www.edfggrouplimited.com	(289) 414-5176	Administrator	editar borrar
<input type="checkbox"/>	ACC4	vtigerCRM Inc	San Jose	www.vtigercrminc.com	(349) 477-3198	Administrator	editar borrar

Vtiger CRM 5.4.0

Duplicar Cuentas					
Eliminar					
<input type="checkbox"/>	id registro	Nombre de la Cuenta	Tipo Entidad	Combinar Selección	Acción
<input type="checkbox"/>	2	vtiger	Existentes	<input type="checkbox"/>	Combinar
<input type="checkbox"/>	125	vtiger	Existentes	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	8	vtigerCRM Inc.	Existentes	<input type="checkbox"/>	Combinar
<input type="checkbox"/>	128	vtigerCRM Inc.	Existentes	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	18	vtigeruser	Existentes	<input type="checkbox"/>	Combinar
<input type="checkbox"/>	133	vtigeruser	Existentes	<input type="checkbox"/>	

Podemos eliminar los campos duplicados, o combinarlos. Esto es importante ya que puede ocurrir que siendo ambos registros una misma cuenta, uno puede tener facturas, presupuestos, ordenes de ventas o tickets relacionados que el otro no, combinando ambos evitaríamos la pérdida de información

10. Webgrafia.

Vtiger Wiki https://wiki.vtiger.com/index.php/Main_Page

Vtiger forge <http://forge.vtiger.com/>

Comunidad de Vtiger en Castellano <http://crmevolutivo.com/forum/>